



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS
EAP. DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

**El proceso de gestión documental del archivo de la empresa Línea
Amarilla S.A.C.**

INFORME PROFESIONAL

Para optar el Título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información

AUTOR

Sonia Calluchi Benites

LIMA – PERÚ
2015

Dedicatoria

A mi padre Carlos Calluchi Cerón, hombre amoroso y generoso. Gracias por ser el gran padre que toda hija puede desear.

A mi madre Raymunda Benites Gutierrez, por ser el ejemplo de mujer en mi vida. Gracias por regalarme tanto amor.

A Jafet, por su amor y apoyo constante. Por enseñarme que ante las adversidades que te da la vida siempre debes afrontarlas con una sonrisa.

A mis hermanos, Carlos, Wilmer, Zaida y a mis pequeños sobrinos Andrew, Charles, Rebecca, kiara y Carlitos.

Y una dedicatoria especial a mi dulce Rebecca, la que me quita las tristezas con tan solo verla. Gracias a ti mi pequeña china, pude volver a sonreír.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
 CAPÍTULO I PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL	
1.1 Descripción del Tema.....	10
1.2 Antecedentes.....	11
1.3 Justificación.....	15
1.4 Objetivos.....	16
1.5 Metodología.....	17
 CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1 Archivo.....	18
2.1.1 Importancia del archivo.....	20
2.1.2 Funciones del archivo.....	21
2.1.3 Finalidad del archivo.....	26
2.2 Documento.....	26
2.2.1 Documento de archivo.....	28
2.3 Gestión documental.....	31
2.4 Proceso documental.....	33
2.4.1 Recepción de los documentos.....	34
2.4.2 Digitalización documental.....	34
2.4.3 Registro documental.....	34
2.4.4 Almacenamiento y conservación.....	35
2.5 Sistema de gestión documental.....	37
2.5.1 Ventajas de implementar un sistema de gestión documental.....	38
2.6 Norma ISO 15489.....	38
 CAPÍTULO III EL PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL DEL ARCHIVO DE LINEA AMARILLA S.A.C.	
3.1 Línea Amarilla.....	41
3.1.1 Antecedentes.....	42
3.1.2 Misión y Visión.....	42
3.1.3 Proyecto Línea Amarilla.....	43
3.1.4 Servicios.....	46

3.1.5	Beneficios.....	48
3.1.6	Estructura orgánica.....	50
3.2	Archivo de Línea Amarilla.....	50
3.2.1	Misión y Visión.....	51
3.2.2	Infraestructura.....	52
3.2.3	Personal.....	52
3.2.4	Servicios.....	52
3.2.5	Fondo documental.....	53
3.3	Análisis del proceso de gestión documental.....	54
3.4	Diagnóstico situacional de la gestión documental.....	55
3.5	Análisis del proceso de gestión documental del archivo de Línea Amarilla utilizando la Norma ISO 15489.....	58
3.6	Análisis e interpretación de los resultados.....	63

CAPÍTULO IV PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL ARCHIVO DE LÍNEA AMARILLA S.A.C.

4.1	Sistema de gestión documental (Norma ISO 15489).....	64
4.1.1	Incorporación documental.....	65
4.1.2	Registro documental.....	67
4.1.3	Clasificación documental.....	70
4.1.4	Almacenamiento de documentos.....	77
4.1.5	Acceso a la documentación.....	77
4.1.6	Trazabilidad de los documentos.....	78
4.1.7	Disposición de los documentos.....	80
4.2	Cronograma.....	82
4.3	Presupuesto.....	84

CONCLUSIONES.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	87
ANEXOS.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1	Funciones del archivo..... 25
Tabla N° 2	Proceso de la gestión documental..... 40
Tabla N° 3	Viaductos..... 46
Tabla N° 4	Servicios..... 47
Tabla N° 5	Documentos de custodia..... 53
Tabla N° 6	Entidades con mayor comunicación..... 53
Tabla N° 7	Matriz FODA..... 55
Tabla N° 8	Matriz EFE..... 56
Tabla N° 9	Matriz EFl..... 57
Tabla N° 10	Criterios de la norma ISO 15489..... 58
Tabla N° 11	Contrastación de los procesos de gestión de documental según la norma ISO 15489 y los procesos de gestión documental del archivo de Línea Amarilla..... 59
Tabla N° 12	Resumen de la contrastación de la gestión documental del archivo de Línea Amarilla utilizando la Norma ISO 15489..... 62
Tabla N° 13	Identificación de las oficinas por código..... 66
Tabla N° 14	Series documentales..... 66
Tabla N° 15	Modelo de registro de documentos recibidos..... 68
Tabla N° 16	Modelo de registro de documentos enviados – GOB..... 69
Tabla N° 17	Inventario de series documentales..... 70
Tabla N° 18	Propuesta de cuadro de clasificación para el archivo de Línea Amarilla..... 72
Tabla N° 19	Niveles de acceso a la documentación..... 78
Tabla N° 20	Tabla de retención documental..... 80
Tabla N° 21	Diagrama de Gatt..... 83
Tabla N° 22	Presupuesto..... 84

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1	Evolución de la gestión documental..... 35
Gráfico N° 2	Flujo documental..... 36
Gráfico N° 3	Sistema de gestión de documentos..... 39
Gráfico N° 4	Vía Evitamiento..... 43
Gráfico N° 5	Construcción del túnel..... 45
Gráfico N° 6	Construcción de los viaductos..... 45
Gráfico N° 7	Organigrama de la empresa..... 50
Gráfico N° 8	Diagrama de flujo del proceso documental..... 54
Gráfico N° 9	Resultados de la Contrastación según la norma ISO 15489..... 63
Gráfico N° 10	Flujo para la aplicación de la Norma ISO 15489 en archivo..... 65
Gráfico N° 11	Modelo de etiqueta..... 77
Gráfico N° 12	Visualización del interfaz del sistema..... 79
Gráfico N° 13	Diagrama de flujo del proceso documental..... 79

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo principal describir y analizar el proceso de gestión documental del archivo de la empresa Línea Amarilla, utilizando dos tipos de herramientas. El primero es la Matriz FODA, que es una herramienta de análisis que permite identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas a fin de obtener un diagnóstico real del archivo. En segundo lugar, se utilizará la técnica de la observación para conocer los procesos internos del archivo y así poder contrastarlos mediante una tabla comparativa con lo indicado en la norma ISO 15489.

El resultado obtenido es la inexistencia de procedimientos documentales que puedan mejorar el servicio y la gestión documental de la institución, por lo que propone un Sistema de Gestión Documental para la institución.

INTRODUCCIÓN

La información que las empresas gestionan hoy en día crece a gran escala y con ello el volumen de sus documentos, en consecuencia, muchos buscan una optimización dentro de sus procesos administrativos y documentales que ayuden a mejorar la organización de su información. Los archivos se implementan de un sistema de gestión documental que permite suprimir la pérdida documental, la multiplicación de copias, y el lento acceso al documento, entre otros. Este sistema abarca todas las actividades archivísticas para controlar la documentación producida y recibida, desde su origen hasta su destino final, con el objetivo de poder conservarlo y ubicarlo de la manera más rápida, por lo que se reduciría el tiempo de consulta de un documento y se mejoraría la atención a los usuarios y su satisfacción por el servicio brindado.

Línea Amarilla no cuenta con un sistema de gestión documental, ocasionando su baja optimización en los servicios que ofrece a los usuarios internos, trayendo consigo la insatisfacción de los mismos. Es por eso, que se propone un sistema que pueda optimizar su proceso documental con la ayuda de procesos archivísticos.

El presente informe se encuentra estructurado en cuatro capítulos. El primer capítulo se presenta la descripción de la problemática que se tiene, los antecedentes que se han registrado sobre el tema que se desarrollará en la investigación, la justificación, los objetivos a alcanzar, así como la metodología empleada.

El segundo capítulo comprende el del marco teórico donde se definen conceptos básicos relacionados al tema, como es el caso del archivo, su funcionamiento e importancia, sistemas de gestión documental, ventajas de su implementación y sobre la Norma ISO 15489 que servirá como herramienta para este trabajo.

El tercer capítulo está compuesto por la descripción de la empresa Línea Amarilla SAC, dando una breve reseña histórica de su creación, su estructura orgánica, las unidades de trabajo que tiene, seguido de la descripción de su archivo, detallando su misión, visión, personal y servicios que brinda. Del mismo modo, se desarrolla la Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, y Amenazas (FODA), la Matriz de análisis de Factores Externos (MEFE), la de la Matriz de análisis de Factores Internos (MEFI), que permitirá conocer las actividades que realiza el archivo. Por último se expone la contrastación de los procesos de gestión documental que efectúa la unidad de información utilizando la Norma ISO 15489, con la finalidad de conocer su estado en la gestión documental y determinar si sus actividades se encuentran relacionadas con el estándar internacional de buenas prácticas en los procesos documentales.

El cuarto capítulo presenta la propuesta del diseño de un Sistema de Gestión Documental para el archivo de la empresa Línea Amarilla SAC, permitiendo solucionar los problemas identificados dentro del archivo.

Finalmente, se exponen las conclusiones relacionadas con los objetivos planteados dentro del informe.

CAPÍTULO I

PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1 Descripción del tema

Línea Amarilla SAC, en adelante LAMSAC, es una empresa peruana, que con fecha 12 de noviembre de 2009 suscribió con la Municipalidad Metropolitana de Lima - MML el Contrato de Concesión para la ejecución del Proyecto Línea Amarilla, cuyo objeto es el diseño, construcción, financiamiento, operación y mantenimiento de la obra de infraestructura vial dentro de la provincia de Lima, el cual abarca 25 kilómetros de vías, dividido en dos secciones (vía existentes y vías nuevas). La Sección 01 comprende la autopista Vía Evitamiento, en el tramo desde la intersección con la Avenida Javier Prado hasta la intersección con la Avenida Habich; Sección 02 comprenderá una nueva ruta expresa que inicia desde la intersección con la autopista Vía de Evitamiento a la altura de la futura Avenida Locumba (prolongación de la Avenida Grau) en el actual Puente Huáscar, pasando por la margen derecha y luego debajo del cauce del río Rímac hasta su intersección con la Vía Expresa Alfonso Ugarte. LAMSAC contrató a la empresa *Construtora OAS* Sucursal del Perú para la realización de dicho proyecto.

La Gerencia de Administración es la encargada de la gestión y conservación documental de la empresa, creados desde el año 2009, los cuales fueron archivados en files de palanca y ubicados en un área destinada para el archivo. La forma de clasificación se rige bajo el nombre de cada entidad pública y privada con la que se tiene una comunicación constante. Pero, existe documentación con otras empresas que han tenido poca fluidez comunicativa, éstas son guardadas en files llamadas “*generales*” y ordenadas de manera alfabética. El archivo también recibe contratos y convenios que se han suscrito con diferentes empresas y personas naturales.

Los documentos que recibe la empresa no son registrados en un sistema electrónico o registro manual donde se pueda conocer su contenido y ubicación, lo que produce la insatisfacción de los usuarios internos por el tiempo de demora en la consulta realizada a través del teléfono o correo electrónico. Asimismo, el servicio de préstamo documental no cuenta con un registro donde se pueda indicar a que persona se le ha dado un documento, teniendo como consecuencia la pérdida de alguno de ellos.

Actualmente, no se ha podido evaluar y analizar la gestión documental del archivo, por lo que no se puede conocer la situación real de la unidad. Tampoco se ha utilizado herramientas que puedan realizar una descripción detallada para conocer el tipo de documento que maneja el archivo, así como la cantidad total con el que se cuenta. Todas estas deficiencias se deben al desconocimiento de metodologías, normas y aplicaciones tecnológicas de información, así como del personal profesional no capacitado en temas de gestión archivística.

Por lo tanto, es necesario realizar un diagnóstico de la situación real del archivo para luego proponer un sistema que permita gestionar la administración de los documentos que ayude a mejorar el control de ingreso de los documentos, agilizar la solicitud de información y préstamo documental, así como establecer procesos y políticas archivísticas con el objetivo de reducir el tiempo de consulta, mejorar la atención de los usuarios internos, así como la agilización de los procesos de ingreso.

1.2 Antecedentes

Hoy en día los sistemas de gestión documental se están implementando en las empresas estatales y privadas para mejorar y controlar el flujo documentario dentro de sus organizaciones, lo que les permite tener accesibilidad rápida a la información. A continuación se presentan algunos proyectos, estudios e investigaciones realizadas como antecedentes a este trabajo de investigación.

Vilca (2014), en su Informe Profesional: *Gestión documental del archivo de la Gerencia de Pensiones de la Caja de Pensiones Militar Policial*, describe y analiza el proceso de gestión documental de esta gerencia con el propósito de implementar a este sistema, utilizando la norma ISO 15489. El autor propone la implementación de la digitalización de los legajos de pensión del archivo, con el propósito de reducir el tiempo de búsqueda y recuperación de la información, da solución de forma rápida y oportuna a las tareas administrativas, así como el almacenamiento y custodia de información en formato digital.

Albarracin (2013), en su Informe Profesional: *Análisis del proceso de gestión documental del archivo de bóveda de valores del Banco de Crédito del Perú aplicando la norma ISO 15489*, analiza el proceso de gestión documental que realiza el archivo, como la recepción de los documentos y el servicio de préstamo documental. Utiliza como herramienta una matriz FODA para conocer la situación actual del archivo y determina mediante una cadena de valor, las actividades internas del archivo y si éstas generan valor al usuario final del servicio. Propone implementar un sistema de gestión documental para mejorar la unidad.

Caro (2013), en su tesina: *Solución digital a la gestión documental y procesos implicados usando tecnología enterprise content management – ECM*, toma como muestra una organización alimentaria que está entrando en una certificación ISO y tiene que organizar su archivo para lograr ese objetivo, ya que el desorden y el poco espacio de la unidad le viene ocasionado pérdidas de dinero. Propone la implementación del ECM con el objetivo de automatizar, controlar la documentación de todo tipo (físico y electrónico) y mejorar y/o definir nuevos procesos documentales en la organización de manera ágil y controlada.

Castro (2012), en su Informe Profesional: *Gestión Documental en el Archivo Central del Estudio Miranda & Amado Abogados*, realiza un análisis y descripción del archivo, con referencia a su gestión documental que viene

desarrollando, aplicando la norma ISO 15489, con lo cual contrasta los procesos que realiza con dicha norma. Propone el desarrollo e implementación de un sistema integral de archivos, el cual permitirá organizar, registrar, mantener actualizada y disponible a los usuarios la documentación e información de los expedientes físicos y digitales, documentos notariales, libros societarios, comunicaciones y gestión del conocimiento generada por el Estudio, con la finalidad de que los usuarios puedan interactuar y ser independientes al momento de realizar sus pedidos, conocer la situación, estado y ubicación de la documentación, así como las colecciones y alertas bibliográficas.

Morales (2012), en su Informe Profesional: *El sistema de gestión del Archivo Central del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC)*, detalla que los servicios que brinda el archivo son tres: préstamo y consulta, búsqueda, y entrega de documentos, los cuales vienen adoleciendo una serie de problemas. Se aplicó la norma técnica peruana NTP-ISO-15489-2-2005, con el objetivo de poder analizar el sistema del archivo dando como resultado los tres problemas mencionados anteriormente, para lo cual propone un sistema automatizado de gestión de archivo para tener un mejor control de los fondos documentales de la RENIEC. De esta manera, se reflejará la eficiencia y eficacia en el quehacer archivístico.

Landa (2002), en su Informe Profesional: *Gestión de Documentos: el caso del Consorcio SMS*, analiza y describe el Programa de Gestión Documental (PGD) que se implementó en su archivo para el control y administración de su acervo documental para determinar la influencia de su aplicación con los objetivos del consorcio. Se utilizó como metodología la observación y descripción para evaluar los procesos y actividades que se desarrolló dentro del PGD. La finalidad de este trabajo es de servir como guía para el desarrollo de otros programas y software de la misma índole.

Gonzales (2009), en su Informe Profesional titulado: *Sistema de gestión documentario aplicado a la empresa HOB consultores*, analiza los

problemas que tiene el archivo con relación a la conservación documental. Con el resultado de este análisis elabora la propuesta de elaboración de lineamientos de prevención y conservación documental mediante políticas de gestión y preservación documental.

Existen documentos gubernamentales como el caso del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) que presentó en el año 2006 un documento llamado *Proyecto de Gestión de Documentos: estructuración y modernización de la gestión documental* para la digitalización de toda su documentación a realizar dentro del Archivo Central del MTC, cuyos objetivos eran:

- Modernizar y optimizar su gestión documental.
- Homogenizar y unificar los procesos de digitalización de documentos iniciados en la diferentes dependencias del MTC.
- Disponer de los documentos en formato digital desde el Sistema de Trámite Documentario.
- Mejorar la capacidad de gestión administrativa y de planeamiento estratégico.
- Fortalecer el marco, normativo y regulador existente en ésta materia.
- Implantar progresivamente un Sistema de Trámite Documentario con un workflow adecuado a la naturaleza de los procesos de gestión documental.

Este proyecto tiene como fin principal optimizar, modernizar y normalizar las políticas de la gestión documental del MTC para lograr mejorar los tiempos invertidos en la realización de los mismos y poder ejecutar un plan de concientización organizacional para crear buenas prácticas en la gestión administrativa.

En representación de otros países, Valdez (2003), publica en su tesis: *Sistemas de información documental para la gestión publicitaria*, analiza los procesos archivísticos empleados por una empresa publicitaria y que

identifica la falta de normas que ayuden a mejorar los procesos de almacenamiento de imagen, audio y video. Propone un sistema de información documental aplicando nuevas tecnologías de información, dejando de lado los tradicionales, con el objetivo de demostrar por medio de su investigación, que la unión entre las nuevas tecnologías de la información y la publicidad, generan un producto informativo publicitario de mayor calidad, más eficaz en su misión, más barato y crea un nuevo procedimiento de trabajo más eficiente para la estructura empresarial publicitaria.

1.3 Justificación

En la actualidad, las entidades públicas y privadas generan y reciben documentos, por ello es necesario implementar un sistema gestión documental que contenga normas técnicas y prácticas que permitan administrar el flujo de documentos para asegurar su conservación y prolongar su uso en condiciones óptimas el mayor tiempo posible.

La razón principal de este trabajo, es conocer la situación real del archivo que da como resultado la propuesta de implementación de un sistema de gestión documental que ayudará a automatizar y agilizar el proceso de gestión documental de Línea Amarilla por los siguientes motivos:

- Mejorar el proceso documental, para estar actualizado con las nuevas herramientas tecnológicas que se viene dando en el Perú y para estar alineados con los sistemas tecnológicos que manejan las organizaciones estatales y privadas en la actualidad.
- Implementar procedimientos archivísticos que garanticen el buen manejo del proceso de ingresos de los documentos que lleguen al archivo.
- Solicitud de Información por parte de los usuarios internos. El archivo tiene la obligación de brindar una buena atención a sus usuarios de manera rápida y oportuna para ofrecer un buen servicio de información.

- Conocer con exactitud la cantidad de documentos que tiene la empresa.

Línea Amarilla viene implementándose con herramientas tecnológicas que ayudan a automatizar los procesos de trabajo que realizan las diversas áreas de la empresa, con el objetivo de sistematizar las actividades y funciones de sus empleados para no duplicar las labores de cada uno de ellos y así disminuir las tareas a realizar.

Por lo tanto, se debe implementar una adecuada gestión documental aprovechando oportunamente las ventajas y mejoras que brindan las nuevas tecnologías de información, así como normas y buenas prácticas documentales que a futuro ayudarán a otras entidades similares.

1.4 Objetivos

- **Objetivo general**

Describir y analizar el proceso de gestión documental del archivo de la empresa Línea Amarilla S.A.C.

- **Objetivos específicos**

- a) Identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del archivo de Línea Amarilla SAC a través de una matriz FODA.
- b) Contrastar la situación actual del archivo de Línea Amarilla SAC utilizando la norma ISO 15489.
- c) Proponer la implementación de un Sistema de Gestión Documental y para el archivo de la empresa Línea Amarilla S.A.C.

1.5 Metodología

La metodología a desarrollar será la descriptiva, por lo que se utilizará la Matriz FODA, que es una herramienta de análisis que permite identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas a fin de diagnosticar la realidad de una empresa y en función de ello, tomar decisiones estratégicas para mejorar su situación actual. En este caso, se desarrollará la Matriz FODA para conocer el proceso de gestión documental en la que se encuentra el archivo.

Como segundo instrumento se utilizará la técnica de la observación para conocer los procesos internos del archivo y así poder contrastarlos mediante una tabla comparativa con lo indicado en la norma ISO 15489, el cual explica el proceso correcto para desarrollar una gestión documental en los archivos. Los siete tipos de criterio que la norma indica, son los siguientes:

Incorporación de documentos	Este proceso implica seleccionar que documentos van a ser digitalizados para su registro.
Registro	Se registra el documento para dejar constancia que ha sido recibido o creado. Se le asigna un código que lo identifique y se le da un breve resumen para fácil recuperación.
Clasificación	Una vez registrado el documento se identifica a que categoría pertenece. Este proceso se realiza con la ayuda del Cuadro de Clasificación
Almacenamiento	Este proceso tiene por objeto mantener y preservar los documentos, asegurando su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad durante el periodo que sea necesario
Acceso	Se regula los permisos que se le da a una persona con relación al documento (creación, consulta, modificación, eliminación, etc.).
Trazabilidad	Se controla el movimiento de los documentos con la finalidad de localizarlos siempre que se necesiten y por lo tanto no extraviarlos.
Disposición	Agotado el plazo de conservación establecido para un documento, se debe seguir con la eliminación, conservación permanente o la transferencia a otro sistema archivístico.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Archivo

El archivo es aquel fondo documental donde se guarda, conserva y sirve los documentos producidos o recibidos por una organización pública o privada en el ejercicio de sus actividades y/o funciones, custodiado por un personal capacitado para ejercer los procesos técnicos de archivo, así como brindar el servicio de información de los mismos. Hoy en día, los archivos cumplen nuevas funciones de acuerdo con los avances tecnológicos producidos en los últimos años, uno de ellos es el proceso de digitalización de los documentos que tiene como objetivo acelerar el servicio de consulta vía web, acceder al documento de forma simultánea, y garantizar su conservación con el paso del tiempo.

Fuster (1999), considera que el archivo es una institución, donde se guarda uno o más conjuntos orgánicos de documentos, que contengan fecha, que se encuentran en un determinado soporte, que sean producidos, recibidos y acumulados, como resultado de la acción de una actividad o función proveniente de una persona o entidad pública o privada. Considera que un buen archivo debe estar resguardado dentro de un depósito que cumpla las debidas condiciones de conservación, a su vez, contar con un personal capacitado que sirva a la entidad productora o cualquier otro agente externo brindando la información para fines administrativos, científicos o culturales.

Según Casas (2003), el archivo como fondo documental es un conjunto de documentos reunidos por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, en el ejercicio de sus actividades administrativas, comerciales o legales, plasmados en un tipo de soporte. Estos documentos son organizados de acuerdo a su fecha de creación y son conservados para atestiguar una acción, servir de memoria o como evidencia ante un suceso de acuerdo a su valor informativo que contenga.

Para Arévalo (2003), el archivo es el lugar donde se resguardan los documentos de una organización, y que con el paso del tiempo difiere en la apreciación de su valor, sometiéndolas en algunas ocasiones a la investigación histórica de los mismos. Por lo tanto el archivo no solo brinda el servicio de información administrativa, sino también el servicio de investigación para posibles consultas en el ámbito del campo científico.

En estos últimos años las empresas han tomado más importancia a sus archivos. Parera (2006), sostiene que el “archivo es la memoria colectiva de la empresa y, por lo tanto, ella es de suma importancia para su pervivencia y buen funcionamiento de la misma” (p. 35).

Se puede definir al archivo, según los autores, como el conjunto de documentos producidos y recibidos de personas públicas o privadas, naturales o jurídicas, como resultado de sus funciones y actividades, para luego ser clasificados y conservados utilizando normas y manuales de archivo para lograr una mejor accesibilidad, preservación y uso de los documentos.

Según Bedoya (2011), el archivo lleva “un sello de autoridad, en él se registran sellos de existencia que pueden ser y son construidas y reconstruidas de diferentes formas” (p. 11 – 12).

Los documentos siempre tienen un lugar de origen y para ser conservados tienen que tener sello(s) o firma(s) de la institución donde se crean. Del mismo modo, la clasificación de los mismos dependerá del tipo de ordenamiento que realice la empresa, esto quiere decir, que puede surgir diferentes tipos de clasificación sin desmerecer ninguna de ellas.

La Coordinadora de Asociaciones de Archiveros - CAA (2011) tiene una perspectiva más actual del concepto de archivo, entendido como “un sistema corporativo de gestión que contribuye de manera efectiva, mediante una metodología propia, a la definición de los procesos de producción administrativa, garantizando la correcta creación de los documentos, su

tratamiento, conservación, acceso y comunicación”. Es decir, el archivo desarrolla un proceso de gestión, utilizando metodologías archivísticas para garantizar el tratamiento, conservación y difusión de los documentos.

El Instituto Panamericano de Geografía e Historia (2011), menciona que el archivo es una “institución o una parte estructural de ella, que realiza la recepción, la conservación y la organización de los documentos para su utilización” (p. 26).

Entonces, se puede afirmar que en el archivo se conservan los documentos creados por una entidad pública o privada, que cumple una determinada función, pasando luego al guardado de los mismos para su posterior consulta por los usuarios internos y/o externos. Para ello se deberá contar con personal capacitado que conozca los procedimientos de clasificación y conservación de documentos. Así mismo se debe contar con una adecuada infraestructura física para la preservación de los documentos.

2.1.1 Importancia del archivo

Los archivos son una parte importante de los recursos de información que tiene una sociedad, empresa o país, porque ellos resguardan los documentos en cualquier tipo de soporte sobre el desarrollo de sus funciones y actividades, además son la prueba de los hechos ocurridos que se ha generado en un tiempo determinado.

Las empresas hoy en día toman al archivo como un órgano fundamental dentro de su esquema de trabajo, brindando capacitación a su personal, adquiriendo equipos tecnológicos, conservando la perdurabilidad de los documentos digitales a través de la migración de información a nuevos soportes tecnológicos. Un buen archivo posee instrumentos de acceso a la información, catálogos, inventarios e índices para la localización de la documentación (Alcalde, 2010).

Para Delgado (2011), el archivo cumple un rol importante dentro de una organización, su fin es poder conservar todos los materiales que resguarde el archivo de manera organizada para conseguir un buen funcionamiento y organización del mismo, de manera que su información sea accesible, utilizable y recuperable para una posible toma de decisión por parte de la organización que la creó. Así mismo, resalta que la información dentro de un archivo ha cobrado un valor legal y administrativo, dicho valor ha desarrollado nuevas tecnologías que contribuyen a la conservación y recuperación oportuna de los documentos.

Murguía (2011), afirma que el archivo es *un lugar de la memoria*, ya que en ella se guardan información que construyen la historia de un pueblo o nación. El archivo puede conservar documentos administrativos que con el transcurso del tiempo pueden alcanzar un valor histórico; para lograr la perduración de estos documentos es necesario contar con recursos económicos, adecuada infraestructura, materiales tecnológicos y personal capacitado que garanticen la duración de los mismos.

Por lo tanto, los archivos son la memoria de las empresas, quienes guardan la historia y los hechos del pasado que servirán para ratificar los sucesos que se han realizado dentro de ellas.

2.1.2 Funciones del archivo

Las funciones que debe realizar un archivo, son básicamente: la recepción y/o recojo de la documentación para ser organizados de acuerdo a los procedimientos archivísticos, posteriormente serán conservados para convertirse en una fuente de información de la entidad que lo creó, para ser utilizado por los administrativos de la empresa y/o como base de estudios científicos a futuro.

Casas (2003), menciona tres funciones del archivo *Recoger, Conservar y Servir*. Cada una de estas funciones desencadena una cantidad de actividades que realiza el personal a cargo del recinto. El acopio de los documentos se da desde las oficinas donde se crean los documentos para luego ser trasladados al archivo central de la organización; la conservación se realiza por medio de técnicas y procedimientos con el objetivo de preservar y evitar daños o deterioros a futuro; el servicio de información será posible cuando se realice las aplicaciones técnicas archivísticas a los documentos con el objetivo de lograr la recuperación de la información.

Para Parera (2006), las funciones principales son:

- Almacenar la documentación
- Recuperar de inmediato los documentos almacenados.

El resguardo de los documentos se debe realizar siguiendo pautas ya establecidas por el archivo y así poder recuperar la información requerida de manera eficaz. La recuperación inmediata de los documentos proporciona un mejor servicio y menor coste de tiempo.

Heredia (1991), menciona tres funciones:

- Recoger
- Conservar
- Servir

El archivo alberga los documentos creados por la institución y son guardados de acuerdo a sus procesos de conservación para su servir de consulta en un determinado tiempo.

Cruz (1994) menciona siete funciones que se debe seguir para el manejo de un buen archivo:

- Organización
- Traslado de documentos al archivo
- Realizar el proceso de depuración de documentos
- Clasificación
- Descripción
- Instalación correcta de los documentos
- Creación de un reglamento

Las funciones que debe seguir un archivo de acuerdo con el autor, van desde la organización documental para su rápido acceso y uso del mismo; de la transferencia de manera periódica de la documentación de oficina al archivo; del proceso de depuración de documentos que no tengan valor para la institución, para ello se debe aplicar técnicas adecuadas para realizar dicho proceso; clasificar los fondos de acuerdo a los principios de la archivística; realizar una descripción documental con el objetivo de ser accesibles la información de la institución; tener una infraestructura adecuada, desde el local hasta los equipos que se encuentren dentro de ella para obtener una mejor conservación de la documentación; y por último, crear un reglamento donde se plasme todo las funciones que pueda desarrollar el archivo, así como el servicio que deben brindar.

Según Cárdenas (2004), las funciones del archivo son cuatro:

- Funciones de apoyo a la administración: Cumplen esta función de dos maneras: 1. Contribuyendo a la eficiencia de la administración, tanto pública como privada, ofreciendo una fluida y oportuna información a los funcionarios que deben tomar decisiones. 2. Contribuyendo a la moralización de la administración pública, conservando y ofreciendo las pruebas documentales de los hechos dolosos para su castigo inmediato o para la sanción moral.

- **Funciones Culturales:** Los archivos brindan apoyo muy importante a la investigación en los diversos campos, como en la economía, sociología, artes, etc.
- **Funciones Cívicas:** Sustenta y desarrolla la identidad cultural de la nación, basada en la información que fluye en los documentos producidos por las entidades estatales, instituciones culturales, religiosas, laborales, políticas, etc. que actúan dentro del ámbito nacional y también de los documentos no estatales que participan en el desarrollo de la nación.
- **Funciones Técnicas:** Entre las funciones técnicas de indispensable ejecución para el cumplimiento de las anteriores funciones se tiene a las siguientes: acopio, conservación, organización, descripción y servicio, que deben ejecutarse de manera correlativa.

Las funciones de apoyo administrativo se desarrollan de manera correcta cuando al archivo le asignen un lugar en la estructura administrativa dentro de la institución al que pertenece y atendiendo sus necesidades, sólo así logrará obtener un ambiente bien organizado, por el personal apto que labora dentro de ella y por los equipos tecnológicos que cuenta. Así mismo, contribuirá al resguardo y conservación de los documentos que puedan ser utilizados como prueba ante un delito cometido por un trabajador. La función cultural que realizan los archivos es importante dentro de la sociedad, por que incentivan a la investigación y son ellas que resguardan los documentos históricos que tiene una Nación. Las funciones cívicas se encargan de conservar toda documentación que generen actividades desarrolladas dentro de una nación, es así que el archivo se convierte en una fuente de la identidad cultural de un país. Las funciones técnicas son muy importantes dentro de un archivo y lo debe de realizar un personal capacitado que pueda desarrollar las diferentes actividades que se le asigne.

Sarrí (2011), reconoce cuatro funciones que tiene un archivo: recoger, organizar, conservar, servir y difundir los documentos. A continuación, se detalla cada una de ellas dentro de un cuadro gráfico.

Tabla N° 1
Funciones del archivo

1) La función de recogida de documentos	<ul style="list-style-type: none"> • El archivo es el encargado de recoger los documentos producidos en unos casos por la misma institución y en otros procedentes de otras instituciones. • Esta función brinda servicio dentro de la institución que la género, así como a la sociedad, ya que resguarda documentación que formaran parte del patrimonio cultural de una nación, región o ciudad.
2) La función de organización de documentos	<ul style="list-style-type: none"> • La persona encargada del archivero será la responsable de establecer los criterios de su clasificación, ordenación y descripción. • El archivero como profesional y el archivo como órgano, prestan servicio a la institución que produce los documentos, contribuyendo a la mejora de su organización administrativa, sistemas de información y documentación.
3) La conservación	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza un conjunto de operaciones que tienen como objetivo prolongar la vida de un ente material. • El archivo tiene como función conservar, proteger y custodiar el patrimonio documental.
4) Servicio y difusión de los documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Servir a los usuarios mediante la comunicación de la información que contienen los documentos conservados en un archivo. • Para difundir la información se debe ofrecer el acceso mediante la consulta de los documentos, elaborando instrumentos de descripción manual o automatizada, facilitando la reproducción del documento a través de copias, realizando exposiciones, publicando guías de los archivos.

Fuente: Sarrí, E. (2011) p. 24.

Cada una de estas funciones tiene como finalidad brindar servicio a los usuarios de una organización productora, de las organizaciones externas que reciben y mandan documentos, a los investigadores y ciudadanos en general.

2.1.3 Finalidad del archivo

La finalidad del archivo es la conservación de los documentos a largo plazo, brindando información rápida y oportuna de la información que alberga dentro de ella.

Según Parera (2006) los fines fundamentales del archivo son tres:

- Ser el centro activo de la información y de la documentación.
- Proporcionar los mejores servicios, al menos coste posible.
- Asegurar la perfecta conservación de los documentos.

Para el autor, el archivo es el lugar principal donde se alberga toda la documentación de una empresa y de esa forma, ayuda a desarrollar el trabajo del personal de archivo de manera eficaz, por lo que es necesario una inversión para los materiales y sistemas de gestión documental que pueda necesitar el archivo, con el objetivo de mejorar la conservación documental y proporcionar un servicio eficiente a sus usuarios.

2.2 Documento

El documento es todo aquello que puede ser utilizado como medio de transmisión de información utilizado por el hombre para plasmar sus pensamientos, acciones, imágenes, etc. para no olvidar los sucesos ocurridos en un tiempo determinado. La acumulación de los ellos se da por las actividades que se desarrollan con el tiempo, pasando hacer de un valor administrativo a un valor histórico.

Según Nuñez (1999), el documento es un “conjunto formado por un soporte y por la información que contiene, utilizado con fines de consulta o prueba” (p. 545).

Entonces, se puede precisar que el documento es toda aquella información de tipo textual, sonoro, electrónico, visual, audiovisual, etc., plasmada en cualquier tipo de soporte, para su posterior consulta. La perdurabilidad de la información que se desea conservar, dependerá del tipo de mantenimiento que se le dé al soporte.

Para Arévalo (2003), el documento es cualquier escrito o imagen impregnada es un determinado soporte, ya sea papel, tela, papiro, cintas magnéticas, etc. que sirvan para brindar o conservar la información que se encuentra dentro de las mismas. Certifica acciones, funciones, actividades, tareas etc. que realiza determinada persona u organización en el marco de su labores. Un documento administrativo puede convertirse en documento histórico solo si la información contenida dentro de ella llega a ser parte de la historia de la empresa y/o del país donde se creó, de la educación o sirve como documento de investigación.

Borrell (2004), menciona que el documento “se utiliza genéricamente para designar todas las formas de libros, manuscritos, registros y otras clases de materiales que contienen información, u otro material con contenido intelectual, sin importar el medio o formato empleado” (p. 3).

Los dos autores coinciden en que un documento es importante para poder registrar cualquier tipo de información que una persona u organización desea conservar en el tiempo, usándolo posteriormente como referencia, investigación, o algún otro uso.

En el texto de Moreiro (2006), afirma que el documento (libros, manuscritos, diarios, revistas, documentos digitales y electrónicos) es un objeto que contiene información registrada de forma permanente, y a su vez son accesibles, comunicables y tratables. La finalidad del documento es transmitir información, es decir, disponer de su contenido para su consulta para lo cual se necesita contar con personal altamente calificado que pueda desarrollar

procesos de conservación documental, descripción de los mismos, y servicios de información.

En 1997, el Comité de Documentos Electrónicos del CIA (Consejo Internacional de Archivos), citado por la Coordinadora de Asociaciones de Archiveros-CAA (2011), señala que un documento es “información registrada producida o recibida en la iniciación, desarrollo o finalización de una actividad institucional o individual y que consta de contenido, contexto y estructura suficiente para proporcionar prueba de la actividad” (p. 30).

El documento viene hacer una información creada o recibida proveniente de una entidad o persona (físicas o jurídicas) plasmadas en un determinado soporte, son evidencias de las actividades o funciones tomadas por ellas.

2.2.1 Documento de archivo

Un documento de archivo tiene como finalidad de testimoniar actos, jurídicos, administrativos, económicos, etc., y son por consecuencia una prueba de información para las personas que deseen consultar los documentos. Desde el punto de vista administrativo, es el resultado de una actividad realizada por una persona u organización que tiene como objetivo un fin probatoria; del punto de vista histórico, esto documentos son de uso de investigadores, quienes lo utilizan como materia de consulta.

Para Nuñez (1999), los documentos de archivo son “documentos que contienen una información cualquiera que sea su cronología, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o jurídica y por todo servicio u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad” (p. 545).

Los documentos de archivo son entonces toda aquella expresión testimonial, plasmados en cualquier forma de soporte, de carácter jurídico y/o

administrativo producido como resultado de un proceso o actividad de una persona natural o jurídica dentro de una entidad pública y/o privada con la finalidad de cumplir actividades, funciones, procesos, etc., para luego ser conservados como medio de prueba de un hecho o suceso ocurrido en un tiempo determinado para una posterior consulta.

Fuster (1999), afirma que un documento de archivo es toda expresión testimonial, producidas en cualquier lenguaje, forma o soporte, que son fundamentalmente administrativos y/o jurídicos, creados en cualquier fecha, que son producidos, recibidos y acumulados, como consecuencia de la gestión de un conjunto de actividades y funciones de una persona o entidad pública o privada, y que luego son conservados como prueba o fuente de información.

Los documentos de archivo son el producto de las actividades y funciones del hombre, la evidencia de una gestión realizada en un tiempo y lugar determinado. Es así, que el documento de archivo se vuelve único e irrepetible, dado que se crean de manera natural y fluida dentro de una institución. Este tipo de documento se produce uno a uno, con el tiempo adquiere su carácter seriado como el resultado de diversas acciones repetitivas, es ahí donde entra el archivero para cumplir los procesos archivísticos que llevarán al archivo a estar debidamente clasificados, ordenados, seriados y codificados.

Tanodi (1982), citado por Navarro (2002), escribió:

El documento de archivo es el soporte que contiene un texto que es el resultado de una actividad administrativa de una entidad, efectuada en cumplimiento de sus objetivos finales. La actividad administrativa se toma en su sentido extenso, de las gestiones internas y trámites internos y externos considerados de índole administrativa, contable (económico-financiero) y jurídica (que dan pruebas sobre derechos y deberes). (p. 9)

Todo documento de archivo nace producto de la actividad de una persona natural o jurídica o entidad pública o privada en el cumplimiento de sus actividades. Culminado el tiempo de uso dentro de la gestión administrativa, es

llevado al archivo para su conservación, para luego ser solicitados como medio probatorio de un suceso o como una fuente de información para una investigación.

Corbalán (2003), sostiene que el documento de archivo es toda expresión testimonial plasmada en cualquier lenguaje, forma o soporte de carácter administrativo y/o jurídico, generado en una fecha y lugar, como prueba del proceso de la actividad o gestión de una persona o entidad pública o privada que cumple con las funciones mandadas por la institución. El documento de archivo formara parte del fondo documental de la entidad dando fe de los eventos producidos dentro del mandato de una gestión.

Casas (2003), manifiesta que un “documento es un soporte modificado por un texto a él adherido que surge como resultado de una actividad administrativa y tiene como fin impartir una orden, probar algo o transmitir una información útil para el trámite” (p. 21).

Toda organización pública o privada que contenga un archivo está en la obligación de reguardar todo aquel documento que sirva como medio probatorio y de información de una o más actividades realizadas en un determinado espacio y tiempo. Los documentos de archivo son medios probatorios, aquí se encuentran las leyes, reglamentos, decretos, ordenanzas; algunos sirven para transmitir información, como las cartas, informes, memos; y otros prueban, testifican o certifican acciones, aquí se encuentran actas, certificaciones y testimonios.

Según Duplá (1997), un documento de archivo es “toda expresión testimonial de las actividades del hombre y de los grupos humanos en cualquier lenguaje y en cualquier tipo de soporte material” (p. 55).

El documento de archivo será por tanto, una prueba de la actividad o conjunto de actividades realizados en un determinado tiempo y lugar, y sirven como pruebas y/o testimonios de las acciones realizadas por una persona o

entidad. Pueden ser conservadas en cualquier tipo de soporte, siempre y cuando, quede garantizado su autenticidad, integridad y conservación.

2.3 Gestión documental

La gestión documental es un conjunto de actividades que se realiza dentro de las organizaciones públicas o privadas, donde se reconoce la procedencia del documento, se describe la información contenida dentro de ella para luego seleccionar y evaluar su valor documental. Para lograr una eficaz gestión documental se requiere examinar desde la creación del documento, recepción, distribución, organización y su almacenamiento que servirá en un tiempo como apoyo administrativo, para luego reflejar la historia de la organización.

Para Cruz (2006), la gestión de documentos “se entiende el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de documentos por parte de las organizaciones” (p. 17).

Para Casas (2003), la gestión de documentos es la labor de asegurar que la información sea correctamente registrada, a su vez, controla la creación, uso, disposición, mantenimiento, y tratamiento de los documentos en todo su ciclo de vida y de hacer que la información que contiene se encuentre disponible para el uso del personal de la organización.

d’Lòs (2006), afirma que una buena gestión documental contribuye a mejorar la eficiencia de una organización, evitando la duplicidad y pérdida de los documentos, optimizando su organización y recuperación de su información. Es así que la gestión documental se encuentra dentro del ciclo de vida del documento, desde su creación, uso y eliminación del mismo o su envío al archivo para su resguardo permanente.

Flores (2011), sostiene que la “gestión documental es una noción más actualizada sobre la documentación en los medios de comunicación,

entendida como el conjunto de ciencias y técnicas documentales al servicio de la producción de informaciones de actualidad, el incremento de su calidad, su almacenamiento, conservación, difusión y reutilización” (p. 6).

Según Sierra (2012), la gestión documental es el conjunto de actividades administrativas, que tienen como función la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las organizaciones, custodiándolos desde su origen hasta su destino final con el objetivo de conservarlo para su futura utilización.

Caro (2013) afirma que la gestión documental viene a ser un conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documental de todo tipo de organización y que permiten la recuperación desde ellos. Asimismo se puede determinar el tiempo que los documentos deben guardarse y eliminar los que ya no sirven para asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos.

La gestión documental permite el acceso a fuentes, a su ordenamiento, búsqueda y recuperación de información de los documentos para acceder de forma rápida y oportuna a ellas con el objetivo de satisfacer la necesidad de información de los usuarios. (Fernández & Ponjuán, 2008).

Albarracín (2013) en su informe profesional *Análisis del proceso de gestión documental del archivo de bóveda de valores del Banco de Crédito del Perú aplicando la norma ISO 15489*, afirma que la gestión documental es un conjunto de normas y técnicas empleadas para administración el flujo documentario en una organización, determinando su tiempo de vida en el archivo de gestión y eliminando los que ya no sirven, asegurando la conservación indefinida de los documentos más valiosos aplicando una serie de principios y reglas.

Por lo tanto, se entiende que la gestión documental es un conjunto de normas técnicas y prácticas realizadas para la administración del flujo de

documentos de todo tipo en una organización, donde se puede permitir la recuperación de información, establecer el tiempo de vida que deben ser guardados los documentos, eliminar los que carecen de valor y conservar los demás de forma física y digital.

2.4 Proceso documental

El proceso documental es importante para facilitar las actividades administrativas y mejorar el orden documental de la organización. Con ello, se controla cada fase por los que pasan los documentos, dado que la información como las tareas tienen que seguir los lineamientos establecidos por la gestión documental establecidos por mecanismos y control implementados por la organización.

Asimismo, viene hacer un conjunto de procedimientos que se realiza a un documento dentro de una unidad de información para luego ser enviado al usuario que requiere de ella.

Toda organización debe contemplar implementar en sus labores administrativas el proceso documental, para no duplicar los trabajos de los empleados, evitando demoras en la contestación de los trámites que llegan a ellos. El archivo debe cumplir el mismo objetivo, realizar el proceso documental para no duplicar trabajos u omitirlos. Básicamente un archivo tiene dentro de su proceso documental los siguientes pasos a seguir:

Para el Portal Alfintra (2012), el proceso documental es la razón fundamental de un centro de documentación, por lo que sus tareas básicas son: la selección, análisis y síntesis, búsqueda y la difusión documental.

Por lo tanto, la selección consiste en escoger los documentos que cubrirán la necesidad informativa, el análisis es la representación del documento con el fin de facilitar su recuperación, la búsqueda viene hacer el procedimiento manual o automatizado que se realiza para obtener la

información deseada, y por último, la difusión documental es la propagación del documento través de diferentes medios.

2.4.1 Recepción de los documentos

El personal del archivo son los encargados de recepcionar los documentos recibidos y producidos que tiene una empresa. Ellos verifican que la documentación este completa y con sus respectivos anexos, si este fuera el caso.

2.4.2 Digitalización documental

La digitalización documental es un proceso, que consiste en la transformación de documentos físicos a imágenes digitales para poder visualizarlo desde un equipo de cómputo.

Magán (2002), sostiene que la digitalización reside en codificar en un ordenador, a través de un escáner, los documentos ya seleccionados para su almacenamiento, transmisión y posterior recuperación. Afirma que una imagen digital se obtiene por medio de la descomposición del original en una serie de puntos o pixeles. Cada punto se codifica en un determinado número de bits y estos a su vez se leen e interpretan por medio de un ordenador que produce una representación analógica que puede ser a través de una impresora o por una pantalla.

2.4.3 Registro documental

Se registra el documento en una base de datos sistematizada o en un registro simple (Excel) donde se visualice los datos principales del documento para poder acceder a ellos rápidamente.

El Ministerio de Fomento de España (2012), publico la *Gestión Documental (Nivel 1)* quien informa que el registro dentro de un archivo da un

control de todo documento que entre y salga de los diferentes órganos de una entidad.

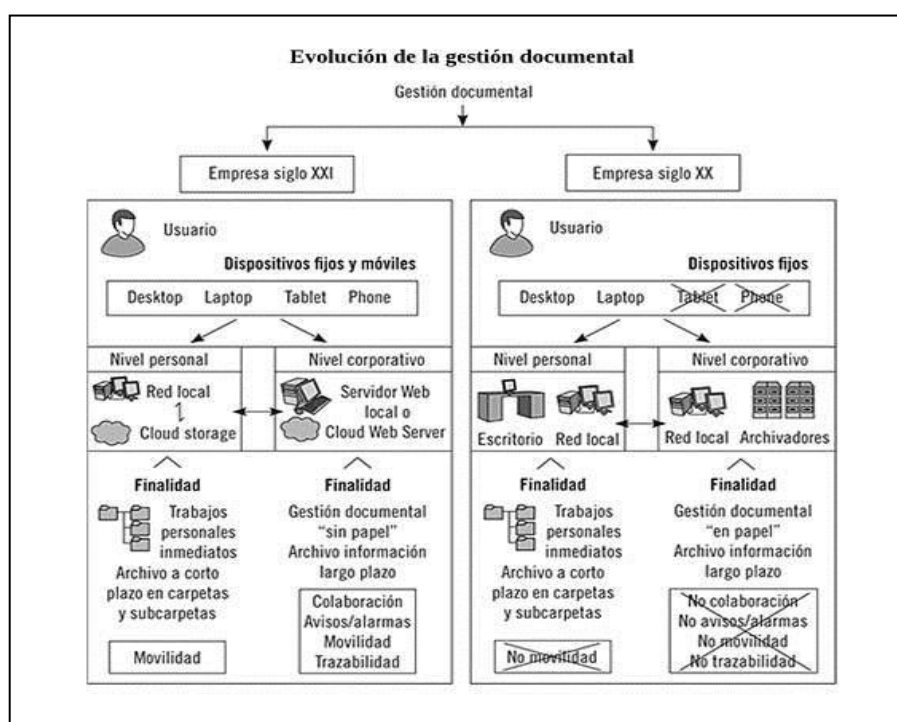
2.4.4 Almacenamiento y conservación

Se archiva el documento de acuerdo a la clasificación documental que tiene el archivo.

La empresa (privada o pública) se rige bajo normas que regulen el tiempo estimado de conservación de sus documentos. En algunos casos puede existir la destrucción de ellos o la transferencia a su archivo histórico (si lo tuviera), o el envío a un file services para su resguardo permanente.

Hay que señalar que Guerrero (2013) también desarrolló un esquema donde se puede distinguir la evolución que se ha dado con el tiempo el proceso de gestión documental, del siglo XX al siglo XXI. Donde se aprecia la tecnología que se emplea en cada uno de ellos, así como su finalidad.

Gráfico N° 01

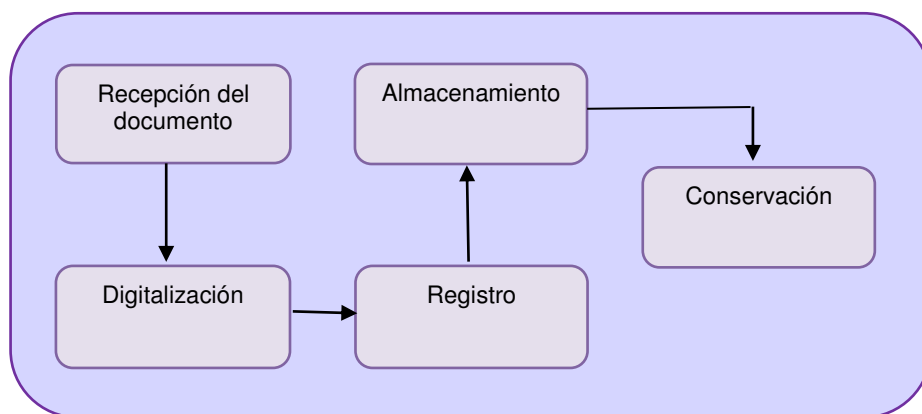


Fuente: Guerrero, R. (2013), p. 40.

En el gráfico anterior se puede apreciar que los diversos programas y aplicativos (software) que se van desarrollando con el tiempo han ido evolucionando a partir de los diferentes sistemas, como los de gestión de documentos, correo electrónico, base de datos, imagen, etc. Los aplicativos de flujo de trabajo pueden hacer posible que una actividad, acción o tarea de un proceso se automatice, incorporando además el seguimiento a las fases de trabajo.

El proceso de gestión documental se puede graficar mediante el siguiente flujo:

Gráfico N° 02
Flujo documental



Elaboración propia.

Para Guerrero (2013), el flujo documental o flujo de trabajo (workflow en inglés) es el “estudio de los aspectos operacionales de una actividad de trabajo, es decir, como se estructuran las tareas, cómo se realizan y el orden y la sincronización de las mismas” (p. 54).

Los flujos de trabajo son un conjunto de secuencias que desarrollan actividades, desde la entrada de los documentos a la organización, el tratamiento que se realizan con ellos hasta llegar al archivo.

El avance del flujo documental ha hecho posible la automatización de los trabajos que se desarrollan en los documentos y por lo tanto controlar

las fases por las que pasan, facilitando la distribución de las actividades dentro de la organización.

Dueñas (2014) afirma que el flujo documental en la organización hace referencia a la acción, participantes y el orden temporal del ciclo de los documentos, es decir, desde la creación de un documento, tramitación, proceso, archivamiento y/o conservación y por último, su eliminación si fuera el caso. Asimismo, la información que se genera en este proceso permitirá que la documentación se gestione de manera correcta y se dará a conocer el funcionamiento interno de la organización, su estructura y funciones, logrando tener un control sobre cada una de sus áreas.

2.5 Sistema de gestión documental

La integración de un sistema de gestión documental (SGD) a un archivo o flujo de trabajo, ayudará a gestionar el ciclo de vida de un documento con el objetivo de almacenarlo y brindar acceso del mismo a sus usuarios.

Paniagua (2007) define al SGD como el “sistema encargado de gestionar y tratar la información fijada en un soporte, dando apoyo a la creación, manipulación, análisis y difusión del mismo” (p. 157).

Barceló (2222) indica:

Han sido diseñados, tradicionalmente, como aplicaciones verticales de alto nivel de estructuración de documentos para ser utilizados por grupos pequeños de especialistas que trabajan en entorno próximos. En la actualidad el nacimiento de empresas distribuidoras de información, la proliferación de documentos a través de las redes, la necesidad de acceder a ellos y trabajar en entorno de colaboración está provocando que la demanda de productos de gestión documental crezca exponencialmente. (p. 94)

Por lo tanto, un SGD es utilizado para facilitar al usuario el acceso a la información, organizados de acuerdo a las necesidades de la organización.

2.5.1 Ventajas de implementar un sistema de gestión documental

Para Russo (2009) las ventajas de contar con un SGD, son las siguientes:

- Reduce la necesidad de manipular, almacenar y recuperar la documentación en papel.
- Reduce el coste del proceso de creación, almacenamiento y conservación de los documentos.
- Asegura la eficiencia de los documentos al facilitar su recuperación y su acceso.
- Permite la reutilización de la información ya obtenida y permite compartirla con toda la organización.
- Reduce costes de operaciones.
- Agiliza los procesos de trabajo y así mejora la productividad.
- Acelera el flujo de la información, dando más oportunidades de respuesta al servicio de los clientes (p. 17).

Para el autor la gran ventaja de implementar un SGD es la reducción del tiempo, volumen documental, coste económico y se minimiza el riesgo de pérdida de información.

2.6 Norma ISO 15489

La ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización.

Alonso (2007) menciona que la Norma ISO 15489 tiene por objeto “regular la gestión de documentos que producen las organizaciones, ya sean públicas o privadas, con fines externos o internos” (p. 5).

Para Russo (2009), la Norma ISO 15489 “establece las características que debe tener un sistema de gestión documental para

garantizar su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos almacenados” (p. 30).

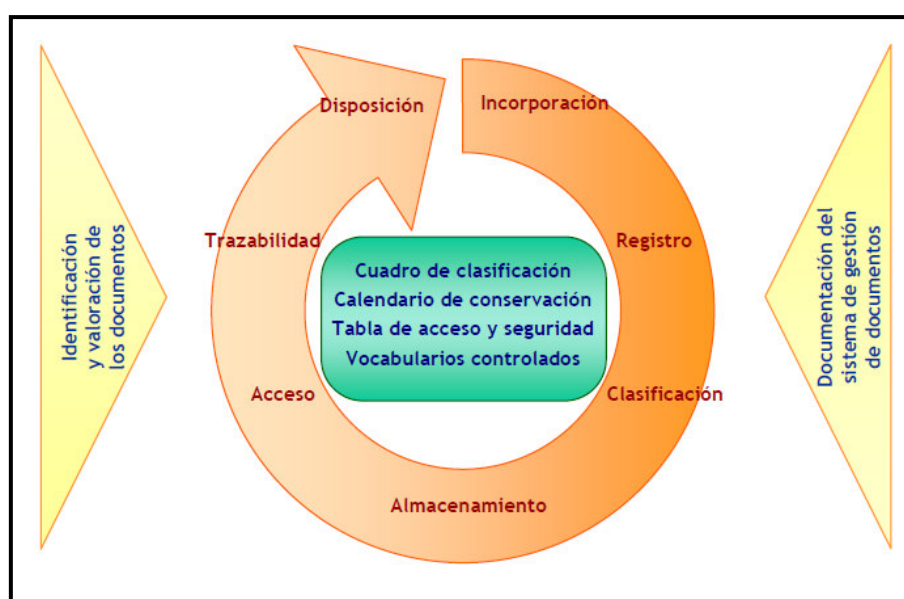
Domínguez (2014) indica que la Norma ISO 15489 menciona las siguientes características que debe tener un sistema de gestión de documentos:

- ✓ Eficacia, orden y responsable en la gestión de documentos.
- ✓ Fiabilidad, seguridad, sistemático, integridad y autenticidad.
- ✓ Productividad, disponibilidad y continuidad en el proceso de archivo de documentos y uso de documentos.
- ✓ Capaz de recuperar información y detectar errores.
- ✓ Capaz de realizar conversiones de formato de archivos.
- ✓ Cumplimiento de la normativa en materia de gestión de archivos.
- ✓ Proteger con los documentos gestionados a la organización, ante pleitos y conflictos con terceros.
- ✓ Salvaguardar los intereses de la empresa, así como de clientes y de proveedores.
- ✓ Aplicación de criterios de almacenamiento y gestión de la archivística.
- ✓ Mantener la memoria histórica de una organización.
- ✓ Facilitar la integración de documentos en soporte papel y digital en un único sistema de gestión de archivos.

Los procesos de gestión que menciona la Norma ISO 15489 son siete, y Alonso (2007) lo grafica de la siguiente manera:

Gráfico N° 03

Sistema de gestión de documentos



Fuente: Alonso, J. (2007), p. 13.

Dónde cada proceso se explica del siguiente modo:

Tabla N° 2
Proceso de la gestión documental

Incorporación de documentos	Este proceso implica seleccionar que documentos van a ser digitalizados para su registro.
Registro	Se registra el documento para dejar constancia que ha sido recibido o creado. Se le asigna un código que lo identifique y se le da un breve resumen para fácil recuperación.
Clasificación	Una vez registrado el documento se identifica a que categoría pertenece. Este proceso se realiza con la ayuda del Cuadro de Clasificación
Almacenamiento	Este proceso tiene por objeto mantener y preservar los documentos, asegurando su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad durante el periodo que sea necesario
Acceso	Se regula los permisos que se le da a una persona con relación al documento (creación, consulta, modificación, eliminación, etc.).
Trazabilidad	Se controla el movimiento de los documentos con la finalidad de localizarlos siempre que se necesiten y por lo tanto no extraviarlos. Este seguimiento ayuda a mantener un control de los procesos documentales desde que es incorporado al sistema de gestión documental hasta su disposición final.
Disposición	Agotado el plazo de conservación establecido para un documento, se debe seguir con la eliminación, conservación permanente o la transferencia a otro sistema archivístico.

Elaboración propia.

Por lo tanto, la Norma ISO 15489 tiene como fin regular la gestión integral de documentos y sistemas archivísticos de toda empresa quien tiene la responsabilidad de establecer un SGD dentro de su centro documentario a través de una serie de directrices indicadas en la tabla anterior.

CAPÍTULO III

EL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO DE LÍNEA AMARILLA S.A.C.

La información dada sobre la empresa líneas abajo, fue obtenida a través de su página web interna.

3.1 Línea Amarilla

Línea Amarilla (LAMSAC), es una Sociedad Anónima Cerrada domiciliada en Lima. El 12 de noviembre de 2009 la Municipalidad Metropolitana de Lima y LAMSAC suscribieron el Contrato de Concesión para la construcción y explotación del Proyecto Línea Amarilla. Dicho contrato tiene por objeto el diseño, financiamiento, construcción, operación y mantenimiento de 25 kilómetros de vías, divididos en 2 secciones.

• Sección 1: 16 km de vías existentes

Es la franja de territorio de dominio público que forma parte del derecho de vía, que será entregado a LAMSAC para la conservación y explotación de la infraestructura vial y la prestación de servicios obligatorios y complementarios para efectos de la Concesión. El área de esta sección comprende: la Autopista Vía de Evitamiento en el tramo desde la intersección con la Avenida Javier Prado hasta la intersección con la Avenida Habich.

• Sección 2: 09 km de Vías nuevas

Es la franja de territorio que formará parte del derecho de Vía a ser entregada a LAMSAC para la construcción, conservación y explotación de la infraestructura vial y la prestación de servicios para efectos de la Concesión. El área de esta sección comprenderá una nueva ruta expresa que inicia desde su intersección con la autopista Vía de Evitamiento a la altura de la futura Avenida Locumba (prolongación de la Avenida Grau) en el Puente Huáscar, pasando la

margen derecha y luego debajo del cauce del río Rímac hasta su intersección con la Vía Expresa Alfonso Ugarte y el intercambio vial en la zona del trébol de Caquetá, y sigue con un nuevo desarrollo vial sobre el rumbo aproximado de la Avenida Morales Duárez, hasta su intersección con la Avenida Universitaria.

3.1.1 Antecedentes

Línea Amarilla es una empresa peruana, creada en el año 2009, quien pertenece al grupo INVEPAR, una empresa formada por los más grandes fondos de pensión brasileños y que tiene a cargo otras importantes concesiones en Brasil, como el Metro de Río, el aeropuerto de Guarulhos en Sao Paulo y la vía Línea Amarilla en Rio de Janeiro.

3.1.2 Misión y Visión

- **Misión**

Somos una empresa comprometida en desarrollar y gestionar infraestructura vial para ofrecer un servicio de excelencia tecnológica y operacional, focalizada en superar continuamente las expectativas de los usuarios, accionistas, colaboradores y de la sociedad en general.

- **Visión**

Ser la mejor concesionaria de vías urbanas en el Perú y referente en Latinoamérica en ofrecer servicios eficientes y de alta calidad, reconocida como una empresa social y ambientalmente responsable.

3.1.3 Proyecto Línea Amarilla

El proyecto Línea Amarilla es uno de las principales obras que tiene la MML con LAMSAC, que permitirá la integración de 11 distritos de Lima y se encuentra comprendido en dos secciones

➤ En la Vía de Evitamiento (de Javier Prado hasta el Ovalo Habich): Actualmente ya se han modernizado 16 km concesionados de la actual Vía de Evitamiento. Las principales obras son:

- Un carril adicional de 9 km, en ambos sentidos, ubicado entre la Av. Javier Prado y el Puente Huáscar, para ampliar la capacidad de este tramo.
- 09 Puentes peatonales nuevos inclusivos, con rampas, ascensores en algunos casos, e iluminación led.
- Mejoramiento del pavimento en los 16 km de la vía concesionada.
- Mejora de la iluminación en el cercado de Lima con sistema led.
- Pintado y mejora de los paraderos a lo largo de la vía.
- Mejora de los puentes vehiculares de la concesión.
- Renovación de las áreas verdes ubicadas a lo largo de la vía.

Gráfico 04

Vía Evitamiento



➤ En las nuevas vías (del Puente Huáscar hasta el Límite en el Callao): Se creará un nuevo eje este-oeste para la ciudad y permitirán el tránsito de manera más directa desde Ate al Callao, con dirección al puerto y Aeropuerto.

Las nuevas vías tienen una extensión de 9 km y se ubican en el tramo del Puente Huáscar hasta la Av. Morales Duárez en el límite con el Callao. Gran parte de las vías estarán ubicadas junto a la margen izquierda del río Rímac y contemplan el mejoramiento de la ribera del río con muros de contención y áreas verdes.

Las obras que se construirán son:

- **El Túnel debajo del río Rímac**

Se construye de manera subterránea para respetar el carácter de Patrimonio de la Humanidad que tiene el Centro Histórico de Lima. El túnel ayudará a aliviar el tránsito que actualmente existe en la vía Evitamiento a la altura del Centro Histórico de Lima y conectará los viaductos que se encuentran al sur (a la altura de El Agustino en Evitamiento) con los viaductos del norte (con dirección al Callao).

Está ubicado entre la Av. Tacna y el Puente Huánuco. Tendrá una longitud de aproximadamente 2 km y cruzará por debajo de 4 puentes históricos existentes (Balta, Ricardo Palma, Trujillo y Santa Rosa).

Sus características son: 6 carriles (3 en cada sentido), 28 metros de ancho, 6 metros de altura en promedio, contará con un circuito cerrado de televisión, sistema de ventilación mediante turbinas utilizados para redes de metro y túneles, sistema de extinción de incendios, señalización variable, detectores de humo, sistemas de comunicación de emergencias, 4 salidas de emergencia, 2 para cada sentido de circulación, 2 pasos peatonales y vehiculares para emergencias, y contará con un Centro de Control de Operaciones que monitoreará el funcionamiento del túnel.

Gráfico N° 05
Construcción del Túnel



- Los viaductos**

Actualmente 7 viaductos se encuentran en construcción, de los 12 planeados. Cada una de estas construcciones tiene como finalidad integrar los 9 km de nuevas vías que formarán parte de Línea Amarilla, de las cuales 2 km aproximadamente serán en túnel subterráneo debajo del río Rímac, también en construcción.

Gráfico N° 06
Construcción de los Viaductos



Las nuevas vías se construyen desde el Puente Huáscar con Evitamiento y llegarán hasta Morales Duárez en el límite con el Callao. Se espera culminar todas las obras en el 2015. La ubicación de los viaductos es la siguiente:

Tabla N° 03

Viaductos

Nombre del Viaducto	Dirección
Viaducto 1	Av. Universitaria - Av. Morales Duárez (Cercado de Lima)
Viaducto 2	Av. Dueñas - Av. Morales Duárez
Viaducto 3, 4, 5 y 6	Sector de 1º y 2 de Mayo (Morales Duárez)
Viaducto 7	Zona de Huascarán (Rímac).
Viaducto 8	Zona de Cantagallo y la Av. Sebastián Lorente.
Viaducto 9 y 10	Vía de Evitamiento y el Puente Huáscar


Elaboración propia.

3.1.4 Servicios

Los servicios que brinda LAMSAC dentro de la concesión son:

Tabla N° 04

Servicios

Grúas livianas y pesadas	Monitoreada por el Centro de Control de Operaciones (CCO) que permite la rápida atención de los usuarios, evitando cualquier tipo de accidentes o congestionamientos, despejando las pistas de manera de la vía.	
Ambulancias con atención pre hospitalaria	Atención médica oportuna en caso de accidentes. Cuenta además, con modernas ambulancias y personal altamente calificado para la atención medica e inclusive para cuidados intensivos.	
Mantenimiento de las Vías	Trabajos permanentes de mejoramiento de las vías, como el pintado de vías, señalización, reparación del asfalto, etc.	
Gestión de Vía de Evitamiento	El control y operación de todos los sistemas se realiza desde una Central de Control de Operaciones (CCO), que trabaja las 24 horas del día. Asimismo, se monitorean las 21 cámaras de video vigilancia instaladas en la Vía de Evitamiento.	
PEX	Es una etiqueta electrónica que permite realizar los pagos de peajes en la vía de Evitamiento. Permite al usuario ahorrar tiempo ya que no se tiene que detener el vehículo en la plaza de peaje para realizar el pago respectivo.	

Elaboración propia.

3.1.5 Beneficios

Los beneficios que la empresa realiza y brindará a la ciudadanía son:

- **Seguridad y servicios**

- Mejoramiento y modernización de las vías.
- creación del CCO.
- 25 vehículos al servicio de los usuarios en la Vía de Evitamiento (2 ambulancias, 4 grúas livianas, 3 grúas pesadas, 7 vehículos de inspección, 1 minicargador, 1 vehículo para materiales peligrosos, 1 cisterna contra incendios, 3 vehículos de señalización y mantenimiento vial y 3 motocicletas).
- Peaje Electrónico PEX.
- 3 Torres de Seguridad y 3 vehículos de seguridad ciudadana.
- Modernidad vial con la construcción de 10 viaductos y un túnel debajo del río Rímac, sistemas para el Túnel debajo del río Rímac (circuito cerrado de tv.
- Sistemas de comunicación de emergencias y de extensión de incendios, detectores de humo, 6 salidas de emergencia y un centro de control de operaciones).

- **Responsabilidad social**

- Reubicación de familias en riesgo a viviendas seguras con título de propiedad y sin costo.
- Inversión social orientada a la mejora de la calidad de vida de la población, con el desarrollo de Proyectos: Educativos (“Matemática para Todos”, “Leer para Crecer”, “Mujer Emprende”, “Educando a la Comunidad en el Cuidado del Medio Ambiente”, y “Educación Vial”) Ambientales (“Limpiando nuestro camino” y “Planta de Tratamiento de Residuos Orgánicos”), Culturales y Deportivos (“Escuela de Baile” y “Escuela Deportiva”, y Programas Tecnológicos (“Aulas de Innovación Tecnológica” y “Alfabetización digital”).

- **Tránsito**

- La creación de las nuevas vías permitirá llegar de Ate al Callao en 20 minutos.
- Se duplicará la capacidad física de la vía de Evitamiento, reduciendo así, la congestión vehicular.

- **Integración**

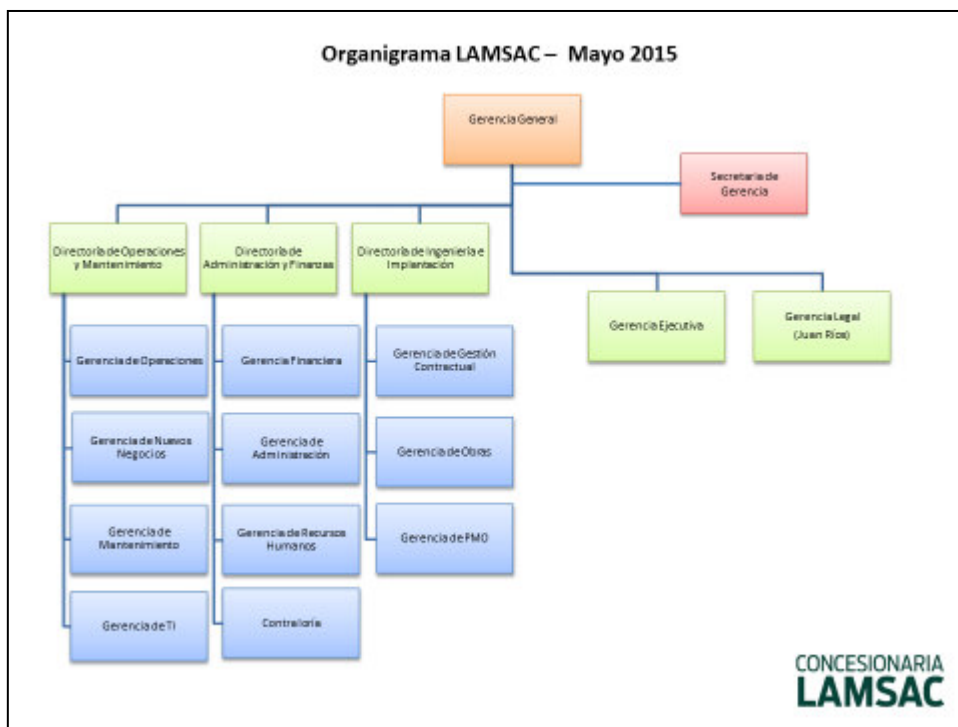
- Con la obra culminada se podrán integrar 11 distritos de la capital (Ate, El Agustino, La Molina, Santa Anita, San Borja, San Juan de Lurigancho, San Luis, San Martín de Porras, Surco, Rímac y Cercado de Lima), con la construcción de los 9 Km.

- **Económicos**

- Revalorización de los predios ubicados cerca de la nueva vía.
- Rapidez y eficiencia para el transporte de carga con dirección al Puerto del Callao y al Aeropuerto.
- Ahorro de más de US\$ 100 millones de dólares al año, cuando las nuevas vías se encuentren culminadas, reduciendo el traslado en la vía de Evitamiento, por lo que se economizará en combustible.

3.1.6 Estructura orgánica

Gráfico N° 07
Organigrama de la Empresa



3.2 Archivo de Línea Amarilla

El archivo de LAMSAC se encuentra ubicado en el área de Dirección de Administración y Finanzas y es la encargada de custodiar, organizar y conserva la documentación correspondiente a los diferentes tipos de documentos que recibe y elabora la compañía para prestar el servicio de información a sus usuarios internos que necesitan obtener datos de referentes a la construcción de las obras o del contrato mismo. Desde la creación del archivo no hubo un personal especializado a cargo que realice las labores archivísticas que puedan crear pautas de mejoras del fondo documental de la empresa.

3.2.1 Misión y Visión

- **Misión**

✓ Satisfacer de manera rápida y eficaz las consultas de información que requieren el personal de la empresa para el desarrollo de sus actividades.

- **Visión**

✓ Ser una unidad de apoyo, capaz de ofrecer los mejores servicios de información al personal de la empresa.

- **Objetivos**

✓ Mantener de manera organizada los documentos, así como custodiar el buen funcionamiento del flujo documental para brindar un buen servicio de información al personal de la empresa.

✓ Conservar la documentación que se encuentran dentro del archivo.

- **Funciones**

Las funciones del archivo del área de Emisión son:

- Custodiar por los documentos recibidos y creados por LAMSAC.
- Clasificar y ordenar toda la documentación.
- Realizar un inventario de forma periódica.
- Llevar un control adecuado de flujo documental.
- Poner a disposición de los usuarios internos la documentación que se encuentra en el archivo.
- Organizar adecuadamente los documentos antiguos para el envío a File Service.

3.2.2 Infraestructura

El archivo se encuentra ubicado dentro de la Dirección de Administración y Finanzas de LAMSAC en la Avenida El Derby N° 250, piso 18, Edificio Capital El Derby, Monterrico, distrito de Surco. Originalmente el archivo se encontraba en el distrito de San Isidro, pero la empresa se mudó para obtener un espacio adecuado para cada área y para el archivo, obteniendo un espacio propio, amplio, adecuado y estable para la conservación de los documentos.

3.2.3 Personal

El archivo se encontraba con un auxiliar administrativo que se encargaba de archivar los documentos conforme iban llegando en el día sin realizar ningún tipo de procedimiento archivístico, por lo que se ha realizado la contratación de un profesional de Bibliotecología para que se encargue del archivo.

3.2.4 Servicios

El archivo ofrece los siguientes servicios:

- ❖ **Servicio de consulta de información:** Se realiza mediante correo electrónico o por vía telefónica.
- ❖ **Servicio de préstamo:** Se realiza el prestado del documento original y/o de sus anexos. Para ello, firman un cargo de prestado documentario, con máximo de 02 días de devolución.
- ❖ **Servicio de reproducción:** Se escanea, fotocopia de los documentos que solicitan los trabajadores de la empresa, Así mismo, se realiza el servicio de copia de algunos informes que se encuentran en CD o DVD.

3.2.5 Fondo documental

El archivo alberga la siguiente documentación:

Tabla N° 05

Documentos en Custodia

Tipo de documento
Actas de acuerdo
Contratos
Convenios
Correspondencia
Documentos contables
Gestión administrativa
Informes
Informes de avance de obras
Informes de mantenimiento de vías
Legajos de personal
Procesos judiciales
Proyectos
Publicaciones

Elaboración propia.

Hay que señalar, que el archivo cuenta con gran documentación y comunicación diaria con las siguientes entidades:

Tabla N° 06

Entidades con mayor comunicación

Entidad	Signatura
Municipalidad Metropolitana de Lima	MML
Fondo Metropolitano de Inversiones	INVERMET
Empresa Municipal Administradora de Peaje de Lima	EMAPE
Instituto Catastral de Lima	ICL
Construtora OAS S.A.	OAS
Consorcio NKLAC-NK	NKLAC

Elaboración propia.

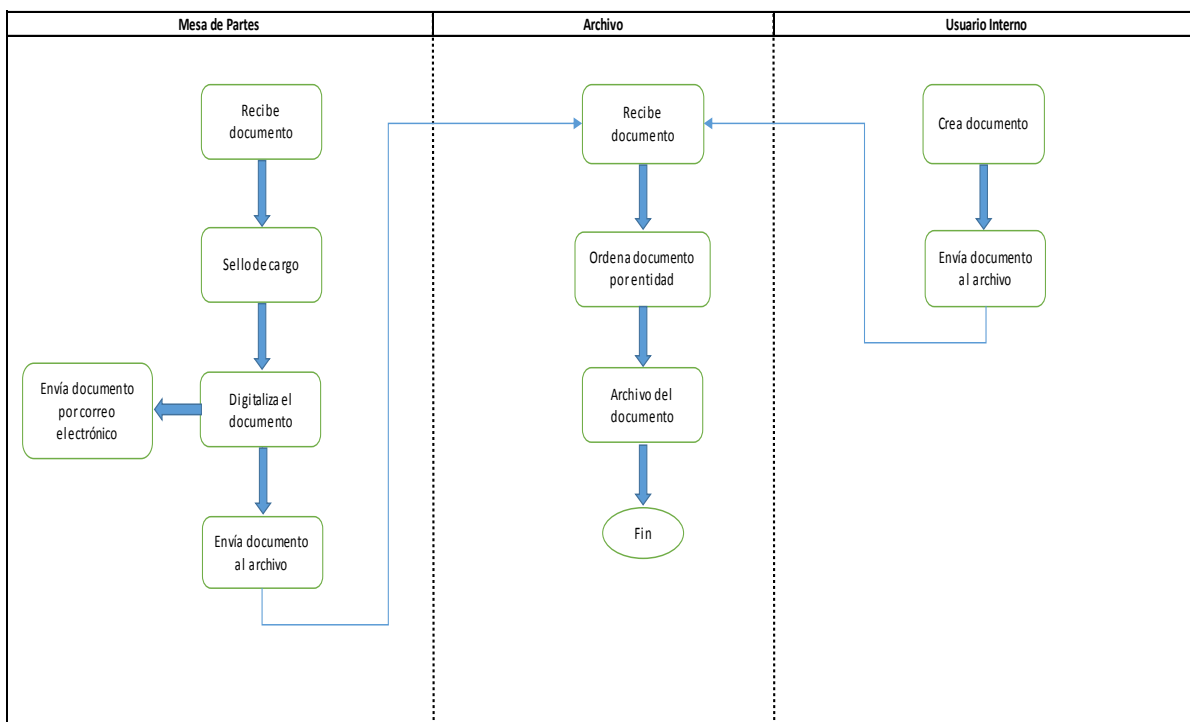
3.3 Análisis del proceso de gestión documental

El archivo no cuenta con un proceso técnico que pueda realizar la descripción y clasificación de sus documentos, por lo que el flujo documental se realiza sin ningún procedimiento archivístico y sin contar con una base de datos donde pueda visualizarse el documento y su información.

Graficando lo indicado, se obtiene el siguiente diagrama de flujo:

Gráfico N° 08

Diagrama de flujo del proceso documental



Elaboración propia.

3.4 Diagnóstico situacional de la gestión documental

Se utilizará como herramienta de diagnóstico la Matriz FODA, que permitirá conocer la situación real del archivo de LAMSAC.

Tabla N° 07

Matriz FODA

Factores internos	Factores externos
Fortalezas	Oportunidades
1. Buen ambiente laboral	1. Miembro del grupo INVEPAR
2. Recursos financieros	2. Gerencia abierta al cambio
3. Equipos tecnológicos	3. Intranet e Internet
4. Lugar idóneo de trabajo	4. Nuevo ambiente de archivo
5. Profesional en Bibliotecología	5. Capacitación al personal
6. Demanda del servicio	6. Implementación de un sistema para la gestión documental
Debilidades	Amenazas
1. Falta de documentos normativos	1. Desconocimiento del nombre de la empresa ante los ciudadanos
2. Falta de evaluación del servicio	2. Cambios frecuentes del logo de la empresa
3. Falta de Inventario	3. Conflictos políticos
4. Falta de un sistema de gestión documental	4. Pérdida de Información
5. No cuenta con registros de los documentos de la empresa.	5. Reclamos por parte de las entidades con las que se comunica LAMSAC
6. Reclamos por parte de los empleados	6. Penalidades dadas por el concedente ante la falta de presentación de información

Elaboración propia.

De la matriz FODA se obtendrá las matrices de Factor Externo (MEFE) y la de Factor Interno (MEFI), quienes identificarán los factores que tienen mayor relevancia en el archivo. Para ello, se cuantificará y se dará un ponderado a cada uno de sus elementos.

Tabla N° 08

Matriz MEFE

Factores externos	Ponderación	Clasificación	Resultado ponderado
Oportunidades			
1. Miembro del grupo INVEPAR	0.10	4	0.40
2. Gerencia abierta al cambio	0.10	4	0.40
3. Intranet e Internet	0.08	3	0.24
4. Nuevo ambiente de archivo	0.04	3	0.12
5. Capacitación al personal	0.08	2	0.16
6. Implementación de un sistema para la gestión documental	0.09	3	0.27
Subtotal	0.49		1.59
Amenazas			
1. Desconocimiento del nombre de la empresa ante los ciudadanos	0.06	1	0.06
2. Cambios frecuentes del logo de la empresa	0.06	1	0.06
3. Conflictos políticos	0.06	2	0.12
4. Pérdida de Información	0.12	1	0.12
5. Reclamos por parte de las entidades con las que se comunica LAMSAC	0.11	1	0.11
6. Penalidades dadas por el Concedente ante la falta de presentación de información	0.10	2	0.20
Subtotal	0.51		0.67
Total general	1.00		2.26

Elaboración propia.

Con relación a las oportunidades, el mayor ponderado que se obtiene con la matriz MEFE son 0.40, que pertenecen a los ítems uno y dos. El mayor ponderado que se tiene con las amenazas es 0.20, que pertenece al ítem 6.

Por lo tanto, se deduce que las oportunidades se encuentran por arriba de las amenazas, sin embargo, son ellas las que impiden que las

oportunidades puedan destacar. Las posibles penalidades que el Concedente (MML) puede interponer a LAMSAC ante la falta de presentación de los documentos solicitados es la amenaza más fuerte que se presenta. Pertenecer al grupo INVEPAR, acompañado del apoyo de la gerencia al cambio positivo, son las oportunidades más altas que han sobresalido, seguido de la implementación de un sistema para la gestión documental. Estas tres cosas se deben aprovechar para aminorar las amenazas presentadas en el cuadro anterior.

Tabla N° 09

Matriz MEFI

Factores internos	Ponderación	Clasificación	Resultado ponderado
Fortalezas			
1. Buen ambiente laboral	0.09	4	0.36
2. Recursos financieros	0.10	4	0.40
3. Equipos tecnológicos	0.10	4	0.40
4. Lugar idóneo de trabajo	0.06	3	0.18
5. Profesional en Bibliotecología	0.03	4	0.12
6. Demanda del servicio	0.09	3	0.27
Subtotal	0.47		1.73
Debilidades			
1. Falta de documentos normativos	0.09	1	0.09
2. Falta de evaluación del servicio	0.09	1	0.09
3. Falta de Inventario	0.09	1	0.09
4. Falta de un sistema de gestión documental	0.13	1	0.13
5. No cuenta con registros de los contenidos de los documentos	0.09	1	0.09
6. Reclamos por parte de los empleados	0.04	2	0.08
Subtotal	0.53		0.57
Total General	1.00		2.30

Elaboración Propia

Con relación a las fortalezas, el mayor ponderado que se obtiene con la matriz MEFE son 0.40, que pertenecen a los ítems dos y tres. El mayor ponderado que se tiene con las debilidades es 0.13, que pertenece al ítem 4.

Por lo tanto, se deduce que las Fortalezas sobresalen de las debilidades, sin embargo éstas deben ser reducidas para tener un mejor aprovechamiento de las fortalezas para sobresalir.

3.5 Análisis del proceso de gestión documental del archivo de Línea Amarilla utilizando la norma ISO 15489

A continuación, se procederá a contrastar los procesos y actividades que realiza el archivo de Línea Amarilla, empleando la norma ISO 15489, con la finalidad de determinar si la unidad cumple con las buenas prácticas de la gestión de archivos y a su vez permitirá desarrollar las oportunidades de mejora.

Se utilizará la técnica de la observación para conocer los procesos internos del archivo y así poder contrastarlos mediante una tabla comparativa con lo indicado en la norma, el cual explica el proceso correcto para desarrollar una gestión documental en los archivos. Los siete tipos de criterio que la norma indica, son los siguientes:

Tabla N° 10

Criterios de la norma ISO 15489

Incorporación de documentos	Verificar de los documentos que ingresan al archivo.
Registro	Registrar los documentos para su respectivo control.
Clasificación	Clasificar de los documentos para su rápida ubicación.
Almacenamiento	Conservar los documentos en un lugar adecuado para su perdurabilidad.
Acceso	Acceso solo personal autorizado.
Trazabilidad	Seguimiento de los documentos mediante un SGD.
Disposición	Establecer el tiempo de vida de los documentos mediante una TRD.

Elaboración propia.

Tabla N° 11

Contrastación de los procesos de gestión de documental según la norma ISO 15489 y los procesos de gestión documental del archivo de Línea Amarilla

N°	Proceso	Criterios de la norma ISO 15489	Contraste con el archivo de línea amarilla	Cumple	Recomendaciones
01	Incorporación de documentos	Establecer una relación entre el documento de archivo, su productor y el contexto en que se originó.	Los documentos no se encuentran ordenados de acuerdo al tema y emisor del documento.	No	Analizar los documentos que ingresan al archivo para identificar que documentos pertenecen a ella y cuáles no. Así mismo, se debe identificar el emisor del documento.
		Situar el documento de archivo y sus relaciones en el sistema de gestión.	Los documentos no se encuentran identificados como parte del sistema de gestión documental.	No	Los documentos de archivo no forman parte de una gestión documental.
		Asociarlo a otros documentos de archivo.	Los documentos están relacionados con los temas del Proyecto Línea Amarilla.	Si	No existe recomendación.
02	Registro	Documentos registrados mediante un Sistema Documentario.	Los documentos no tienen un registro manual ni automático.	No	Contar con un control de ingreso de documento, ya sea automático (Excel) o de forma manual.
		Documentos identificados mediante un registro único.	Los documentos no tienen registro.	No	Crear un STD para identificar el documento mediante un código o registrarlo de forma manual identificándolo con su propio correlativo.
		Información descriptiva de los documentos para su rápida ubicación.	No se realiza un resumen del documento y tampoco se registran datos claves para su recuperación.	No	Realizar un resumen descriptivo dentro del control de ingreso documental.

N°	Proceso	Criterios de la norma ISO 15489	Contraste con el archivo de línea amarilla	Cumple	Recomendaciones
03	Clasificación	Presencia de un cuadro de clasificación que identifica los tipos de documentos ingresados a la empresa.	No existe un cuadro de clasificación.	No	Creación de un cuadro de clasificación para ingresar y ubicar rápidamente la documentación ingresada a LAMSAC.
		Se asigna al documento su propio código para poder identificarlo de los demás.	No se realiza la asignación del documento.	No	Clasificar los documentos de acuerdo al cuadro de clasificación documental.
04	Almacenamiento	Almacenamiento de los documentos físicos que garanticen la protección, la accesibilidad, conservación y la buena gestión de documentos.	El archivo no presenta pautas para el almacenamiento de los documentos, originando desorden en el archivo. El mobiliario garantiza las condiciones mínimas de conservación.	No	Realizar los procesos documentales para archivar de forma organizada el acervo documental de la empresa y realizar un mantenimiento continuo de sus mobiliarios.
		Almacenamiento de los documentos en formato digital para su perdurabilidad en el tiempo.	Los documentos son digitalizados y guardados en formato PDF para su preservación y durabilidad en el tiempo.	Si	No existe recomendación.
05	Acceso	El acceso a la información documental debe regirse bajo normas que regulen el acceso a los documentos del archivo.	No existen normas que regulen el acceso al documento, ya sea físico o digital, ocasionando en algunas ocasiones la pérdida de los mismos.	No	Elaborar una norma donde se indique a la(s) persona(s) autorizada(s) de entregar el documento original (físico y/o digital) mediante una tabla de control documental.

N°	Proceso	Criterios de la norma ISO 15489	Contraste con el archivo de línea amarilla	Cumple	Recomendaciones
06	Trazabilidad	Se realiza el seguimiento que se le da a los documentos desde el préstamo hasta su devolución al archivo.	No se cuenta con un sistema de gestión de documentos que pueda realizar el seguimiento detallado de los documentos ingresados y prestados a los usuarios.	No	Diseñar un software de gestión de documentos para la trazabilidad de la documentación del archivo.
07	Disposición	Realizar un proceso para regular la destrucción física de los documentos de archivo y determinar cuales se conservan de forma permanente.	El archivo no cuenta con una Tabla de Retención Documental donde se indique los plazos establecidos para la conservación de los documentos.	No	Diseñar una Tabla de Retención Documental.

Elaboración propia.

Tabla N° 12

Resumen de la contrastación de la gestión documental del archivo de Línea Amarilla utilizando la norma ISO 15489

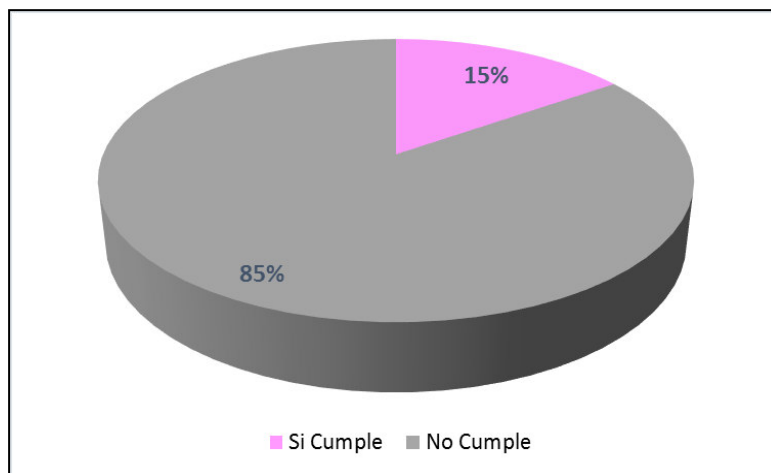
N°	Proceso	Lo que indica la norma ISO 15489	Si cumple	No cumple
01	Incorporación de documentos	Establecer una relación entre el documento de archivo, su productor y el contexto en que se originó.		X
		Situar el documento de archivo en el sistema de gestión.		X
		Asociarlo a otros documentos del archivo.	X	
02	Registro	Documentos registrados mediante un Sistema Documentario.		X
		Documentos identificados mediante un registro único.		X
		Información descriptiva de los documentos para su rápida ubicación.		X
03	Clasificación	Presencia de un cuadro de clasificación que identifica los tipos de documentos ingresados a la empresa.		X
		Se asigna al documento su propio código para poder identificarlo de los demás.		X
04	Almacenamiento	Almacenamiento de los documentos físicos que garanticen la protección, la accesibilidad, conservación y la buena gestión de documentos.		X
		Almacenamiento de los documentos en formato digital para su perdurabilidad en el tiempo.	X	
05	Acceso	El acceso a la información documental debe regirse bajo normas que regulen el acceso a los documentos del archivo.		X
06	Trazabilidad	Se realiza el seguimiento que se le da a los documentos desde el préstamo hasta su devolución al archivo.		X
07	Disposición	Realizar un proceso para regular la destrucción física de los documentos de archivo y determinar cuales se conservan de forma permanente.		X
Total			2	11

Elaboración propia.

3.6 Análisis e interpretación de los resultados

Gráfico N° 09

Resultados de la contrastación según la norma ISO 15489



	Si cumple	No cumple	Total
Cantidad	2	11	13
Porcentaje	15%	85%	100%

Elaboración propia.

De acuerdo al resultado, se observa que el 85% de los indicadores que se menciona en el cuadro de contrastación no cumple con las indicaciones dadas por la norma ISO 15489, ya que el archivo no realiza lo señalado por ella, dando como resultado que solo el 15% de los indicadores cumplan los procedimientos.

Los dos criterios que el archivo si cumple son los de incorporación de documentos (asociación del documento con los que se encuentran en el archivo) y almacenamiento (almacenamiento en formato digital). De los 11 criterios que no cumple el archivo, los más relevantes son el registro documental, la clasificación, el almacenamiento y trazabilidad.

Por lo tanto, es necesario implementar un sistema de gestión de documentos que permita mejorar los procedimientos realizados dentro del archivo con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios y sus procesos internos.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL ARCHIVO DE LÍNEA AMARILLA S.A.C.

Luego de haber realizado el contraste de los procesos que se dan actualmente en el archivo en una tabla comparativa, con los procesos de la norma ISO 15489, se obtiene como resultado que la falta de un sistema de gestión documental basado en parámetros establecidos y validados, puede generar problemas en la recepción, tratamiento y custodia de los documentos.

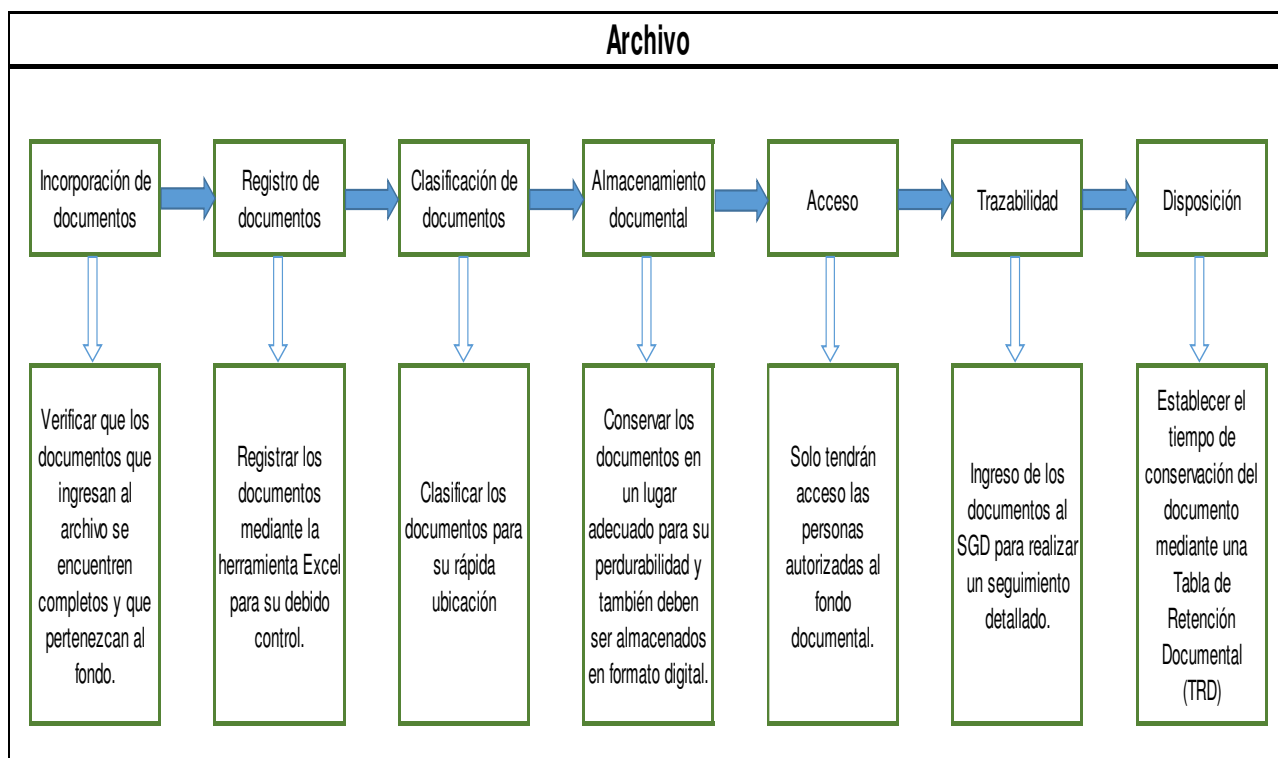
4.1 Sistema de gestión documental (Norma ISO 15489)

La implementación y desarrollo de un sistema de gestión de documentos de archivo, basándose en la norma ISO 15489, permitirá gestionar de forma adecuado los documentos, agilizando los procesos de solicitud, búsqueda y recuperación de información documental con el objetivo de brindar un mejor servicio a sus usuarios.

Las actividades que se realizan para esta norma se reflejan mediante el siguiente flujo:

Gráfico N° 10

Flujo para la aplicación de la Norma ISO 15489 en archivo



Elaboración propia.

4.1.1 Incorporación documental

Los documentos que llegan al archivo para su conservación son colocados de manera desordenada y por lo tanto; no se pueden ubicar de manera rápida en los estantes. Es por eso, que se propone el diseño de un cuadro documental donde se podrá visualizar la clasificación de los documentos conforme a la entidad que los envía.

Cabe señalar, que la signatura que se le da a las unidades administrativas de la empresa es de acuerdo a lo solicitado por la gerencia general para identificar más rápido los documentos.

Tabla N° 13

Identificación de las oficinas por código	
Unidad	Signatura
Contraloría	CON
Gerencia de Administración	GAD
Gerencia de Comunicación	GCO
Gerencia de Gestión Contractual	GGC
Gerencia de Mantenimiento	GMA
Gerencia de Marketing	GMK
Gerencia de Nuevos Negocios	GNN
Gerencia de Obras	GOB
Gerencia de Operaciones	GOP
Gerencia de PMO	PMO
Gerencia de Recursos Humanos	GRH
Gerencia de Responsabilidad Social	GRS
Gerencia de TI	GTI
Gerencia Financiera	GFI
Gerencia General	GGE
Gerencia Legal	GLE

Elaboración propia.

Para identificar los tipos de documentos que ingresa al archivo se diseñó la siguiente tabla:

Tabla N° 14

Series documentales	Signatura
Actas de Acuerdo	1
Contratos	2
Convenios	3
Correspondencia	4
Documentos Contables	5
Gestión Administrativa	6
Informes	7
Legajos de personal	8
Procesos Judiciales	9
Proyectos	10
Boletines Internos	11
Reportes	12

Elaboración propia.

4.1.2 Registro documental

Se propone la creación de dos tipos de registros documentales, en formato Excel. La primera albergará el control de los documentos que ingresan a la empresa ya que son guardados en el archivo el mismo día de recepción. El segundo cuadro contendrá el registro de los documentos producidos a las entidades mencionadas líneas arriba.

Por lo tanto, estos dos cuadros de registro documental ayudarán a llevar un control de los documentos que se tiene, facilitando su localización y disminuyendo el tiempo de espera al brindar servicios de información, ya que en mucho casos, los usuarios necesitan los documentos originales o los documentos que se adjuntan como referencia a la carta original.

Tabla N° 15

Modelo de registro de documentos recibidos

Documentos recibidos 2015 – OAS							
Ítem	Fecha de Documento	Fecha de Recepción	Descripción	Referencia	Asunto	Anexos	Destino
1	05-01-15	06-01-15	Carta OAS N° 010-2015	Carta LAMSAC-FIN-MML N° 242-2013		01 CD	GFIN
2	06-02-15	06-02-15	Carta OAS N° 011-2015	Informe N° 011-2015-INVERMET/GSC		01 File y 01 CD	GGC
3	10-02-15	11-02-15	Carta OAS N° 025-2015	Oficio N° 020-COTE/V-4.b/12.00		01 CD	GOP
4	17-02-15	18-02-15	Carta OAS N° 030-2015	Carta CRT N° 046-2015/LA		04 Files y 04 CD	GGC
5	18-03-15	20-03-15	Carta OAS N° 045-2015			10 Files y 04 CD	GOB
6	01-04-15	02-04-15	Carta OAS N° 051-2015	Carta LAMSAC-GGC-OAS N° 008-2015			GGC
7	26-05-15	28-05-15	Carta OAS N° 063-2015				GOB
8	28-05-15	29-05-15	Carta OAS N° 064-2015	Contrato de Fideicomiso en Administración		01 CD	GLE
9	24-07-15	12-08-15	Carta OAS N° 070-2015			01 CD	GMA
10	28-07-15	29-07-15	Carta OAS N° 072-2015	Carta N° 248-2015-MML-GTU-SIT		04 CD	GOB
11	29-07-15	29-07-15	Carta OAS N° 078-2015				GOB
12	03-08-15	04-08-15	Carta OAS N° 081-2015				GOB
13	04-08-12-15	04-08-15	Carta OAS N° 086-2015	CRT N° 387-2014-LA		02 Files y 01 CD	GGC

Elaboración propia.

Tabla N° 16

Modelo de registro de documentos enviados - GOB

Documentos enviados 2015 – GOB						
Ítem	Fecha de Documento	Fecha de Recepción	Descripción	Referencia	Asunto	Anexos
1	05-01-15	06-01-15	Carta LAMSAC-GOB-OAS N° 001-2015	Contrato de Concesión del Proyecto Línea Amarilla		01 CD
2	06-01-15	06-01-15	Carta LAMSAC-GOB-OAS N° 002-2015	Carta CRT N° 006-2014/LA		01 File
3	06-01-15	07-01-15	Carta LAMSAC-GOB-OAS N° 003-2015			01 File
4	08-01-15	08-01-15	Carta LAMSAC-GGC-OAS N° 004-2015	R.S.G. N° 16427-2013-MML/GTU-SIT		
5	08-01-15	08-01-15	Carta LAMSAC-GOB-OAS N° 005-2015	CRT N° 039-2014-LA		
6	09-01-15	09-01-15	Carta LAMSAC-GOB-OAS N° 006-2015	Carta OAS N° 152-2014		
7	09-01-15	09-01-15	Carta LAMSAC-GOB-OAS N° 007-2015	Carta CRT N° 104-2014-LA		02 Files y 02 CD
8	09-01-15	12-01-15	Carta LAMSAC-GOB-OAS N° 008-2015	Carta N° 170-2014-MML-GPIP		
9	12-05-15	12-01-15	Carta LAMSAC-GOB-OAS N° 009-2015	14 / Carta LAMSAC-MML N° 191-2014		
10	12-01-15	13-01-15	Carta LAMSAC-GOB-OAS N° 010-2015			
11	13-01-15	14-01-15	Carta LAMSAC-GOB-OAS N° 011-2015	Carta LAMSAC-MML-INVERMET 076-2014		
12	14-01-15	14-01-15	Carta LAMSAC-GOB-OAS N° 012-2015	Carta CRT N° 370-2014-LA		
13	15-01-15	16-01-15	Carta LAMSAC-GOB-OAS N° 013-2015	Carta N° 676-2014-INVERMET-GSC		01 CD

Elaboración propia.

4.1.3 Clasificación documental

El primer paso que se da para realizar la clasificación es la identificación e inventario de las series documentales:

Tabla N° 17

Inventario de series documentales

Signatura	Tipo de documento
1	Actas de acuerdo
2	Contratos
2.1	Contratos de arrendamiento
2.2	Contratos de compra-venta
2.3	Contratos de concesión
2.4	Contratos de obra
2.5	Contratos de servicio
3	Convenios
3.1	Convenios de donaciones
3.2	Convenios de cooperación
4	Correspondencia
4.1	Correspondencia externa
4.1.1	Cartas recibidas
4.1.2	Cartas emitidas
4.1.3	Oficios recibidos
4.1.4	Oficios emitidos
4.1.5	Resoluciones
4.2	Correspondencia interna
4.2.1	Memorándum
4.2.2	Notificaciones
5	Documentos contables
5.1	Registro de compras
5.1.1	Facturas
5.1.2	Notas de crédito
5.1.3	Notas de débito
5.1.4	Orden de compra
5.2	Documentos - caja chica
5.2.1	Reembolso
5.2.3	Rendición de cuenta
5.3	Estados financieros
5.4	Gastos por viáticos
5.5	Pagos CTS
5.6	Pagos en planilla
6	Gestión administrativa
6.1	Comunicación interna
6.2	Auditoría
6.2.1	Auditoría interna
6.2.2	Auditoría externa

Signatura	Tipo de documento
7	Informes
7.1	Informes ambientales
7.2	Informes de avance de obras
7.2.1	Cuarto carril
7.2.2	Puentes nuevos
7.2.3	Túnel
7.2.4	Viaductos
7.3	Informes de CCO
7.4	Informes de control de peaje
7.4.1	Peaje El Pino
7.4.2	Peaje Monterrico Norte
7.4.3	Peaje Monterrico Sur
7.4.4	Peaje Ramiro Prialé Este
7.4.5	Peaje Ramiro Prialé Oeste
7.4.6	Peaje Santa Anita
7.4.7	Peaje Separadora Industrial Este
7.4.8	Peaje Separadora Industrial Oeste
7.5	Informes de limpieza de vías
7.6	Informes de mantenimiento de puentes
7.7	Informes de mantenimiento vial
7.7.1	Alumbrado público
7.7.2	Paraderos
7.7.3	Vías
7.8	Informes de operación vial
7.9	Informes de predios
7.10	Informes de responsabilidad social
8	Legajos de personal
8.1	Contratos de personal
8.2	Curriculum vitae
8.3	Descansos médicos
9	Procesos judiciales
9.1	Procesos administrativos
9.2	Procesos civiles
9.3	Procesos constitucionales
9.4	Procesos laborales
9.5	Procesos penales
10	Proyectos
10.1	Nuevos puentes peatonales
10.2	Nuevos carriles
11	Publicaciones
11.1	Boletines mensuales – LAMSAC
11.2	Boletines mensuales – INVEPAR
12	Reportes
12.1	Reporte de ventas de tarjetas PEX
12.2	Reportes de incidencias al personal administrativo
12.3	Reportes de incidencias al personal operativo
12.4	Reportes de incidencias en peajes
12.5	Reportes de incidencias en vías

Elaboración propia,

Por lo tanto, la propuesta de un cuadro de clasificación documental donde se especifique que tipos de documentos maneja cada área de la empresa es la siguiente:

Tabla N° 18

Propuesta de cuadro de clasificación para el archivo de Línea Amarilla

Cuadro de clasificación documental				
Fondo	Unidad	Código	Nombre	Archivador
	CON	4	Correspondencia	E1A
		4.1	Correspondencia externa	E1A / Nivel 1 al 5
		4.1.1	Cartas recibidas	
		4.1.2	Cartas emitidas	
		4.1.3	Oficios recibidos	
		5	Documentos contables	E1B
		5.3	Estados financieros	E1B / Nivel 1
		6	Gestión administrativa	E1B / Nivel 2
		6.1	Comunicación interna	E1B / Nivel 3
		6.2	Auditoría	E1B / Nivel 4 al 5
		6.2.1	Auditoría interna	
		6.2.2	Auditoría externa	
	GAD	2	Contratos	E2A
		2.1	Contratos de arrendamiento	E2A / Nivel 1
		2.5	Contratos de servicios	E2A / Nivel 2
		4	Correspondencia	E2A / Nivel 3
		4.1	Correspondencia externa	E2A / Nivel 4 al 5
		4.1.1	Cartas recibidas	
		4.1.2	Cartas emitidas	
		4.1.3	Oficios recibidos	
		5	Documentos contables	E2B
		5.1	Registro de compras	E2B / Nivel 1 al 5
		5.1.1	Facturas	
		5.1.2	Notas de crédito	
		5.1.3	Notas de débito	
		5.1.4	Orden de compra	
	GCO	4	Correspondencia	E3A
		4.1	Correspondencia externa	E3A / Nivel 1 al 5
		4.1.1	Cartas recibidas	
		4.1.2	Cartas emitidas	
		4.1.3	Oficios recibidos	
		11	Publicaciones	E3B
		11.1	Publicaciones mensuales - LAMSAC	E3B / Nivel 1
		11.2	Publicaciones mensuales - INVEPAR	E3B / Nivel 2

Cuadro de clasificación documental				
Fondo	Unidad	Código	Nombre	Archivador
	GGC	4	Correspondencia	E3B
		4.1	Correspondencia externa	E3B / Nivel 3 al 5
		4.1.1	Cartas recibidas	
		4.1.2	Cartas emitidas	
		4.1.3	Oficios remitidos	
		4.1.5	Resoluciones	
		7	Informes	E4A
		7.2	Informe de avance de obras	E4A / Nivel 1 al 3
		7.2.1	Cuarto carril	
		7.2.2	Puentes nuevos	
		7.2.3	Túnel	
		7.2.4	Viaductos	
		10	Proyectos	E4A
		10.1	Nuevos puentes peatonales	E4A / Nivel 4
		10.2	Nuevos carriles	E4A / Nivel 5
	GMA	2	Contratos	E5B
		2.4	Contratos de obras	E5B / Nivel 1
		2.5	Contratos de servicios	E5B / Nivel 2
		4	Correspondencia	E5B
		4.1	Correspondencia externa	E5B / Nivel 3 al 5
		4.1.1	Cartas recibidas	
		4.1.2	Cartas emitidas	
		4.1.3	Oficios recibidos	
		4.1.5	Resoluciones	
		7	Informes	E6A
		7.5	Informes de limpieza de vías	E6A / Nivel 1
		7.6	Informes de mantenimiento de puentes	E6A / Nivel 2
		7.7	Informes de mantenimiento vial	E6A / Nivel 3 al 5
		7.7.1	Alumbrado público	
		7.7.2	Paraderos	
		7.7.3	Vías	
	GMK	2	Contratos	E6B
		2.5	Contratos de servicios	E6B / Nivel 1
		4	Correspondencia	E6B / Nivel 2 al 5
		4.1	Correspondencia externa	
		4.1.1	Cartas recibidas	
		4.1.2	Cartas emitidas	
	GNN	4.1.3	Oficios remitidos	
		2	Contratos	E7A
		2.5	Contratos de servicios	E7A / Nivel 1
		4	Correspondencia	E7A
		4.1	Correspondencia externa	E7A / Nivel 2 al 3
		4.1.1	Cartas recibidas	
		4.1.2	Cartas emitidas	
		4.1.3	Oficios recibidos	
		12	Reportes	E7A
		12.1	Reporte de ventas de tarjetas PEX	E7A / Nivel 4 al 5

Cuadro de clasificación documental				
Fondo	Unidad	Código	Nombre	Archivador
	GOB	1	Actas de acuerdo	E7B / Nivel 1
		2	Contratos	E7B
		2.4	Contratos de obras	E7B / Nivel 2
		2.5	Contratos de servicios	E7B / Nivel 3
		4	Correspondencia	E7B
		4.1	Correspondencia externa	E7B / Nivel 4 al 5
		4.1.1	Cartas recibidas	
		4.1.2	Cartas emitidas	
		4.1.3	Oficios recibidos	
		7	Informes	E8A
		7.2	Informes de avance de obras	E8A / Nivel 1
		7.2.1	Cuarto carril	
		7.2.2	Puentes nuevos	
		7.2.3	Túnel	
		7.2.4	Viaductos	
		10	Proyectos	E8A
		10.1	Nuevos puentes peatonales	E8A / Nivel 2
		10.2	Nuevos carriles	E8A / Nivel 3
	GOP	2	Contratos	E8A
		2.4	Contratos de obras	E8A / Nivel 4
		2.5	Contratos de servicios	E8A / Nivel 5
		4	Correspondencia	E8B
		4.1	Correspondencia externa	E8B / Nivel 1 al 2
		4.1.1	Cartas recibidas	
		4.1.2	Cartas emitidas	
		4.1.3	Oficios recibidos	
		4.1.5	Resoluciones	
		7	Informes	E8B
		7.3	Informes del CCO	E8B / Nivel 1
		7.4	Informes de control de peaje	E8B / Nivel 2 al 3
		7.4.1	Peaje El Pino	
		7.4.2	Peaje Monterrico Norte	
		7.4.3	Peaje Monterrico Sur	
		7.4.4	Peaje Ramiro Prialé Este	
		7.4.5	Peaje Ramiro Prialé Oeste	
		7.4.6	Peaje Santa Anita	
		7.4.7	Peaje Separadora Industrial Este	
		7.4.8	Peaje Separadora Industrial Oeste	
		7.8	Informe de operación vial	
		12	Reportes	E8B
		12.4	Reporte de incidencias en peajes	E8B / Nivel 4
		12.5	Reporte de incidencias en vías	E8B / Nivel 5

Cuadro de clasificación documental				
Fondo	Unidad	Código	Nombre	Archivador
	PMO	2	Contratos	E9A
		2.5	Contratos de servicios	E9A / Nivel 1
		4	Correspondencia	E9A
		4.1	Correspondencia externa	E9A / Nivel 2
		4.1.1	Cartas recibidas	
		4.1.2	Cartas emitidas	
		4.1.3	Oficios recibidos	
		6	Gestión administrativa	E9A
Fondo	GRH	6.1	Comunicación interna	E9A / Nivel 3
		2	Contratos	E9A
		2.5	Contratos de servicios	E9A / Nivel 4
		4	Correspondencia	E9A / E9B
		4.1	Correspondencia externa	E9A / Nivel 5
		4.1.1	Cartas recibidas	
		4.1.2	Cartas emitidas	
		4.1.3	Oficios recibidos	
		4.1	Correspondencia interna	E9B
		4.2.1	Memorándum	E9B / Nivel 1
		4.2.2	Notificaciones	E9B / Nivel 2
		5	Documentos contables	E9B
		5.5	Pagos CTS	E9B / Nivel 3
		5.6	Pagos en planilla	E9B / Nivel 4
		6	Gestión administrativa	E9B
		6.1	Comunicación interna	E9B / Nivel 5
		8	Legajos de personal	E10A
		8.1	Contrato de personal	E10A / Nivel 1 al 3
		8.2	Curriculum vitae	E10A / Nivel 4
		8.3	Descansos médicos	E10A / Nivel 5
		12	Reportes	E10B
		12.2	Reportes de incidencias al personal administrativo	E10B / Nivel 1
		12.3	Reportes de incidencias al personal operativo	E10B / Nivel 2 al 3
Fondo	GRS	2	Contratos	E10B
		2.2	Contratos de compra - venta	E10B / Nivel 4
		2.5	Contratos de servicios	E10B / Nivel 5
		3	Convenios	E11A
		3.1	Convenios de donación	E11A / Nivel 1
		3.2	Convenios de cooperación	E11A / Nivel 1
		4	Correspondencia	E11A
		4.1	Correspondencia externa	E11A / Nivel 2 al 4
		4.1.1	Cartas recibidas	
		4.1.2	Cartas emitidas	
		4.1.3	Oficios recibidos	
		7	Informes	E11A / E11B
		7.1	Informes ambientales	E11A / Nivel 5
		7.9	Informes de predios	E11B / Nivel 1
		7.10	Informes de responsabilidad social	E11B / Nivel 2

Cuadro de clasificación documental				
Fondo	Unidad	Código	Nombre	Archivador
	GTI	2	Contratos	E11B
		2.5	Contratos de servicios	E11B / Nivel 3
		4	Correspondencia	E11B
		4.1	Correspondencia externa	E11B / Nivel 4 al 5
		4.1.1	Cartas recibidas	
		4.1.2	Cartas emitidas	
		4.1.3	Oficios recibidos	
		6	Gestión administrativa	E12A
		6.1	Comunicación interna	E12A / Nivel 1
	GFI	2	Contratos	E12A
		2.5	Contratos de servicios	E12A / Nivel 2
		4	Correspondencia	E12A
		4.1	Correspondencia externa	E12A / Nivel 3 al 4
		4.1.1	Cartas recibidas	
		4.1.2	Cartas emitidas	
		4.1.3	Oficios recibidos	
		5	Documentos contables	E12A
		5.3	Estados financieros	E12A / Nivel 5
		6	Gestión administrativa	E12B
		6.2	Auditoría	E12B / Nivel 1 al 2
		6.2.1	Auditoría externa	
	GGE	3	Convenios	E12A
		3.1	Convenios de donación	E12A / Nivel 3
		4	Correspondencia	E12A
		4.1	Correspondencia externa	E12A / Nivel 4 al 5
		4.1.1	Cartas recibidas	
		4.1.2	Cartas emitidas	
	GLE	4.1.3	Oficios recibidos	
		1	Actas de acuerdo	E12B / Nivel 1
		2	Contratos	E12B
		2.3	Contrato de concesión	E12B / Nivel 2
		2.5	Contratos de servicios	E12B / Nivel 3
		4	Correspondencia	E12B
		4.1	Correspondencia externa	E12B / Nivel 3 al 5
		4.1.1	Cartas recibidas	
		4.1.2	Cartas emitidas	
		4.1.3	Oficios recibidos	
		4.1.5	Resoluciones	
		9	Procesos judiciales	E13A
		9.1	Procesos administrativos	E13A / Nivel 1
		9.2	Procesos civiles	E13A / Nivel 2
		9.3	Procesos constitucionales	E13A / Nivel 3
		9.4	Procesos laborales	E13A / Nivel 4
		9.5	Procesos penales	E13A / Nivel 5

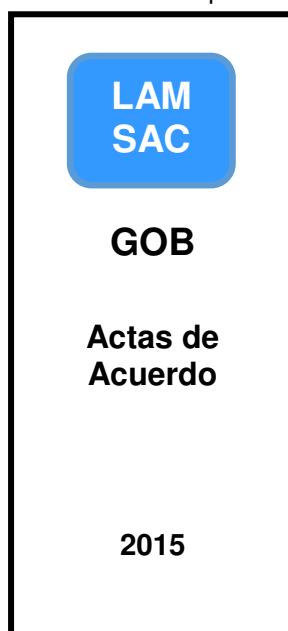
Elaboración propia.

4.1.4 Almacenamiento de documentos

Según la propuesta de registro de documentos, es posible almacenarlas de forma ordenada dentro del archivo. Para ello, estarán guardados en files de palanca, ordenados de acuerdo al cuadro de clasificación. En el gráfico, se puede apreciar el modelo de etiqueta que tendrá cada file. Para ello, se mostrara la etiqueta de modelo del área de la Gerencia de Obras (GOB).

Gráfico N° 11

Modelo de etiqueta



Elaboración propia.

El espacio físico donde se encontrará el archivo estará ubicado en el piso 18 de la empresa y se tendrá las condiciones necesarias para la conservación de los documentos.

4.1.5 Acceso a la documentación

Se estableció en reunión con la Gerencia General que solo la profesional de Bibliotecóloga y el practicante de tendrán acceso al archivo, así

mismo, se propone un diseño de tabla de acceso documental, que indique los permisos otorgados según el perfil de cada trabajador:

Tabla N° 19

Niveles de acceso a la documentación

Personal administrativo	Tipo de acceso	
	Documento físico	Documento digital
Gerente	Otorgado	Otorgado
Jefe	Otorgado	Otorgado
Supervisor	Otorgado	Otorgado
Analista	Otorgado	Otorgado
Asistente	Denegado	Otorgado
Auxiliar	Denegado	Denegado
Practicante	Denegado	Denegado

Elaboración propia.

4.1.6 Trazabilidad de la documentación

La falta de una base de datos dentro del archivo, que pueda generar un control y registro de los préstamos de los documentos, ocasiona en varias oportunidades la pérdida de ellos.

Ante este problema, se considera necesario diseñar un sistema de gestión documental, que permita visualizar a detalle el seguimiento de cada préstamo documental que solicita cada usuario interno. Además, se podrá realizar consultas en línea, ya que el sistema tiene permitido la digitalización de los documentos.

El Gráfico 12, refleja el formato que tendrá el sistema de gestión documental del archivo de Línea Amarilla:

Gráfico N° 12

Visualización del interfaz del sistema

Sistema de Gestion documental

LAM
SAC

Resultados de búsqueda

Usuario	Sonia Calluchi Benites
Código	439
Tipo de documento	Contrato de Servicio
Descripción	Servicio de Limpieza - SILSA
Gerencia	Administración
Lugar	Estante 2A / Nivel 2

[Solicitar documento](#)
[Descargar imagen](#)

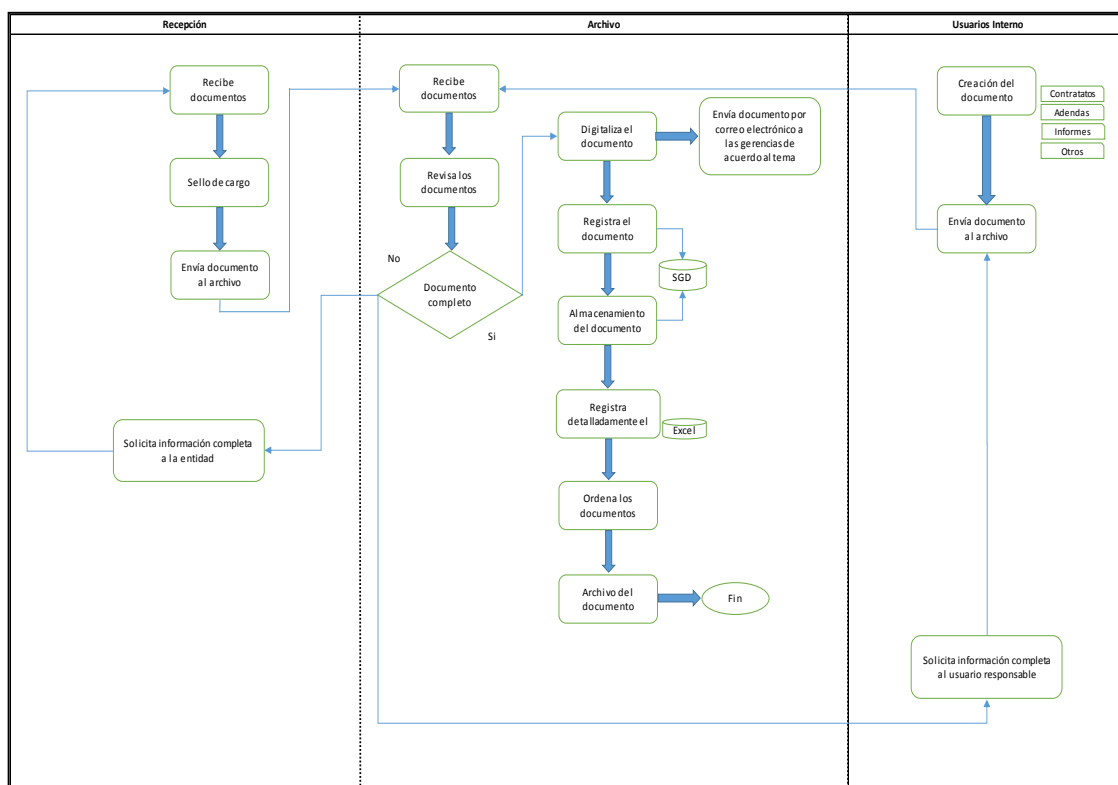
[Nueva Búsqueda](#)

Elaboración propia.

El proceso de gestión documental estaría visualizado bajo el siguiente diagrama de flujo:

Gráfico N° 13

Diagrama de flujo del proceso documental



Elaboración propia.

4.1.7 Disposición de los documentos

El archivo no cuenta con una Tabla de Retención Documental (TRD), que pueda controlar los plazos de custodia de los documentos que permita determinar aquellos que deben ser conservados de forma permanente.

Se presenta un modelo de TRD para ser aplicada al archivo de Línea Amarilla:

Tabla N° 20

Tabla de retención documental

Unidad	Código	Serie	Valor		Periodo de retención
			Temporal	Permanente	
Contraloría	4	Correspondencia	T		5
	5	Documentos contables	T		5
	6	Gestión administrativa	T		5
Gerencia de Administración	2.1	Contrato de alquiler de oficinas		P	Indefinido
		Contrato de alquiler de almacén		P	Indefinido
	2.5	Contrato de vigilancia		P	Indefinido
		Contrato de limpieza administrativa		P	Indefinido
	4	Correspondencia	T		5
	5	Documentos contables	T		5
Gerencia de Comunicación	4	Correspondencia	T		5
	11	Publicaciones	T		5
Gerencia de Gestión Contractual	4	Correspondencia	T		7
	7	Informes		P	Indefinido
	10	Proyectos	T		7
Gerencia de Mantenimiento	2.4	Contrato de construcción de rampas peatonales		P	Indefinido
	2.5	Contrato de servicio de pintura de vías		P	Indefinido
		Contrato de servicio de asfaltado de vías		P	Indefinido
	4	Correspondencia	T		7
	7	Informes		P	Indefinido
Gerencia de Marketing	2.5	Contrato de consultoría en marketing		P	Indefinido
	4	Correspondencia	T		5
Gerencia de Nuevos Negocios	2.5	Contrato de servicios de teleoperadoras		P	Indefinido
		Contratos de impulsadoras en la Vía Evitamiento		p	Indefinido
	4	Correspondencia	T		5
	12	Reportes	T		5

Unidad	Código	Serie	Valor		Periodo de retención
			Temporal	Permanente	
Gerencia de Obras Nuevas	1	Actas de Acuerdo		P	Indefinido
	2.4	Contrato de construcción de puentes nuevos		P	Indefinido
	2.5	Contrato de servicio de vigilancia en túnel		P	Indefinido
	4	Correspondencia	T		7
	7	Informes		P	Indefinido
	10	Proyectos	T		7
Gerencia de Operaciones	2.4	Contrato de construcción de casetas de peajes		P	Indefinido
	2.5	Contrato de servicio de movilidad para operadores		P	Indefinido
	4	Correspondencia	T		5
	7	Informes		P	Indefinido
	12	Reportes	T		5
PMO	2.5	Contrato de servicios de consultoría		P	Indefinido
	4	Correspondencia	T		5
	6	Gestión administrativa	T		5
Gerencia de Recursos Humanos	2.5	Contrato de servicios de ambulancia en la vía		P	Indefinido
		Contrato de servicios de catering para eventos		P	Indefinido
	4	Correspondencia	T		5
	5	Documentos contables	T		5
	6	Gestión administrativa	T		5
	8	Legajos de Personal	T		4
	12	Reportes	T		4
Gerencia de Responsabilidad Social	2.2	Contrato de compra - venta de inmuebles		P	Indefinido
	2.5	Contrato de servicios de vigilancia		P	Indefinido
	3	Convenios		P	Indefinido
	4	Correspondencia	T		7
	7	Informes		P	Indefinido
Gerencia de Tecnología de la Información	2.5	Contratos de servicios de consultoría		P	Indefinido
	4	Correspondencia	T		4
	6	Gestión administrativa	T		4
Gerencia de Finanzas	2.5	Contratos de servicio de consultoría en finanzas		P	Indefinido
	4	Correspondencia	T		5
	5	Documentos contables	T		5
	6	Gestión administrativa	T		5
Gerencia General	3	Convenios		P	Indefinido
	4	Correspondencia	T		5
Gerencia Legal	1	Actas de Acuerdo		P	Indefinido
	2.5	Contratos de servicios legales		P	Indefinido
	4	Correspondencia	T		7
	9	Procesos Judiciales	T		7

Elaboración propia.

4.2 Cronograma

El plazo que se dará para la implementación de esta propuesta de mejora, es por el periodo de siete meses. Dentro de la última semana, se ejecutará el plan piloto en un área específica para conocer el desarrollo del mismo y subsanar posibles fallas que pudiera tener.

Tabla N° 21
Diagrama de gantt

Idem	Actividades	Responsable	Semanas de actividades																												
			2015												2016																
			Octubre				Noviembre				Dicimbre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
1	Investigación Premilinar del archivo y presentación de un Informe con la propuesta de mejora	Bibliotecólogo																													
2	Ordenar los documentos de acuerdo a cada gerencia de la empresa	Bibliotecólogo																													
3	Clasificación documental	Bibliotecólogo																													
4	Ingreso de los documentos recibidos al cuadro de registro documental	Bibliotecólogo																													
5	Ingreso de los documentos producidos al cuadro de registro documental	Bibliotecólogo																													
6	Almacenamiento	Bibliotecólogo																													
7	Trazabilidad	Ingeniero de Sistemas																													
8	Presentación de la Propuesta a la Gerencia General	Bibliotecólogo e Ing. de Sistemas																													
9	Capacitaciones	Bibliotecólogo																													
10	Plan Piloto	Bibliotecólogo																													
11	Evaluación del plan piloto	Bibliotecólogo																													
12	Difusión del SGD	Gerencia de Administración																													
13	Evaluación cada tres meses	Bibliotecólogo e Ing. de Sistemas																													

Elaboración propia.

4.3 Presupuesto

Para realizar el proyecto de la implementación del sistema de gestión documental, la Gerencia General contratará a un bibliotecólogo para dicho proyecto, quien será el encargado del orden, clasificación, registro y control de los documentos del archivo. Se contará con el apoyo de un Ingeniero de Sistemas para la elaboración del software de gestión de documentos.

Tabla N° 22

Presupuesto

Implementación del Sistema de Gestión Documental					
Personal	Centro de Costo	Cantidad	Costo	Tiempo	Total
Bibliotecólogo	Gerencia General	1	S/. 2,500.00	7 meses	S/. 17,500.00
Ingeniero de Sistemas	Gerencia de TI	1	Pertenece a la empresa		
Mobiliario	Centro de Costo	Cantidad	Costo		
Máquinas de Computo	Gerencia de TI	1	Pertenece a la empresa		
Mesa de trabajo	Gerencia de Administración	1	Pertenece a la empresa		
Archivadores	Gerencia de Administración	13	Pertenece a la empresa		

Elaboración propia.

CONCLUSIONES

- 1.** Dentro del archivo de la empresa Línea Amarilla se pudo constatar la inexistencia de procedimientos archivísticos tales como el cuadro de clasificación de series documentales y tabla de retención documental. Asimismo, no existe un cuadro de control donde se registre las entradas de documentos nuevos al archivo así como una tabla de control de los préstamos que se les dan a los usuarios internos. Por lo que se puede deducir que la empresa carece completamente de políticas de gestión documental que pueda ayudar a mejorar la calidad de los servicios que tiene el archivo.
- 2.** Con la elaboración del FODA se puede observar que el análisis de los factores externos (Oportunidades y Amenazas) del archivo, estas alcanzan el 2.26 del ponderado, por lo que se encuentra debajo del promedio (2.50). Para revertir estas deficiencias se buscarán potencializar aún más sus oportunidades y revertir las amenazas que tienden a incrementarse.

El análisis de los factores internos (Debilidades y Fortalezas) de obtuvo un ponderado de 2.30, que también se encuentra por debajo del promedio, es decir, se necesita revertir las debilidades que presenta el archivo.
- 3.** Respecto a la contrastación, el proceso de gestión documental con la Norma ISO 15489, se evidencia claramente que el archivo no cumple con los indicadores de la Norma, ya que solo el 15% de ellos si lo cumple y el 85% no lo hace. Por lo que se necesita el cambio del proceso documental que el archivo actualmente maneja.
- 4.** En cuanto a los documentos de gestión de archivística se propone la creación de un cuadro de clasificación, un cuadro de registro documental y una tabla de retención documental para el mejoramiento del control de los documentos que maneja el archivo.

5. Se propone la implementación de un sistema de gestión documental para optimizar los procesos internos que realiza el archivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

- **Arévalo, V.** (2003). Técnicas documentales de archivo: ordenación y clasificación de los documentos de archivo. Buenos Aires: Ediciones del Sur.
- **Barceló, M.** (2001). Hacia una economía del conocimiento. Madrid: ESIC-Editorial.
- **Casas, A.** (2003). Gestión de documentos del sector público desde una perspectiva archivística. Montevideo: Universidad de la República.
- **Cárdenas, M.** (2004). Manual de organización de documentos archivísticos. Lima: [s.n.].
- **Carreras, C., Munilla, G.** (2005). Patrimonio digital. Barcelona: Editorial UOC.
- **Corbalán, L., Amat, C.** (2003). Vocabulario de información y documentación automatizada. Valencia: Universidad de Valencia.
- **Coordinadora de Asociaciones de Archiveros – CAA.** (2011). Administración de documentos y archivos: textos fundamentales. Madrid: Autor.
- **Cruz, J.** (1994). Manual de archivística. (2a. ed.). Madrid: Pirámide
- **Cruz, M.** (2006). La gestión de documentos en las organizaciones. Madrid: Ediciones Pirámide.
- **Domínguez, E.** (2014). MF0978. Manual Gestión de archivos. La Rioja: Editorial Tutor Formación.
- **Dueñas, J.** (2014). Sistemas de información y bases de datos en consumo. Málaga: IC Editorial.
- **Duplá, A.** (1997). Manual de archivos de oficina para gestores: comunidad de Madrid. Madrid: Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales S.A.
- **Guerrero, R.** (2013). Sistema de Archivo y Clasificación de Documento. Málaga: IC Editorial.
- **Flores, C.** (2011). Curso básico de archivo. Lima: Escuela Nacional de Archiveros.

- **Heredia, A.** (1991). Archivística General Teoría y Práctica. Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla.
- **Herrera, J.** (2003). Tratamiento y difusión digital del libro antiguo: directrices metodológicas y guía de recursos. Asturias: Trea.
- **Instituto Panamericano de Geografía e Historia.** (2011). El archivo, los archivos: textos archivísticos panamericanos. Lima: PUCP.
- **Magán, J.** (Coord.). (2002). Temas de biblioteconomía universitaria y general. Madrid: Editorial Complutense.
- **Moreiro, J.** (2006). Conceptos introductorios al estudio de la información documental. Lima: PUCP.
- **Nuñez, E.** (1999). Organización y gestión de archivos. Asturias: Ediciones Trea.
- **Russo, P.** (2009). Gestión documental en las organizaciones. Barcelona: Editorial UOC.
- **Soler, J.** (2008). La preservación de los documentos electrónicos. Barcelona: Editorial UOC.
- **Parera, C.** (2006). Técnicas de archivo y documentación en la empresa (4a ed.). Madrid: FC Editorial.

PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- **Alonso, J. y Monserrat, A.** (Mayo, 2007). La Norma ISO 15489: Un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. Recuperado de http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf
- **Bedoya, M., y Wappenstein, S.** (2011). (Re)Pensar el archivo. Íconos. Revista de Ciencias Sociales. N° 41. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=b2db639e-2839-44fd-8392-0e5bca6d978f%40sessionmgr11&vid=19&hid=19>
- **Borrell, A., Cueto, A., Castillo, D. y Mazorra, Y.,** (2004). Lineamientos para la conservación de documentos en la Biblioteca Médica Nacional de Cuba. ACIMED. Vol. 12. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=962cb3ef-5319-4e03-a9dc-10dd1cbf3d9b%40sessionmgr15&vid=17&hid=8>

- **d'Alòs, A.** (2006, mayo-junio). La gestión documental: aspectos previos a su implementación. El Profesional de la Información. N° 3. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=fd2e3666-8848-4567-b517-8a66560ee312%40sessionmgr10&vid=6&hid=122>
- **Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A.** (2014). Manual de Normas y Procedimiento del Trámite Documentario en CORPAC S.A.: Lima CORPAC. Recuperado de [http://www.corpac.gob.pe/Docs/Transparencia/OyM/DocNormativos/MNprocedimientos/Tramite Documentario \(GG-240-2014 15-05-2014\).pdf](http://www.corpac.gob.pe/Docs/Transparencia/OyM/DocNormativos/MNprocedimientos/Tramite Documentario (GG-240-2014 15-05-2014).pdf)
- **Cuadros, E.** (2006). CYBERDOC: Sistema de Trámite Documentario. Recuperado de <http://socios.spc.org.pe/ecuadros/papers/CONEGOV2006.pdf>
- **España, Ministerio de Fomento. Puertos del Estado** (2012). Gestión Documental – Nivel 1. Recuperado de http://www.apmarin.com/download/684_gd1.pdf
- **Fernández, M., & Ponjuán, G.** (2008). Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento. Acimed, Vol. 18, N° 1. Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol18_01_08/aci07708.htm
- **Fuster, F.** (1999). Archivística, archivo, documento de archivo...necesidad de clarificar los conceptos. Biblios Revista Electrónica de Bibliotecología, Archivología y Museología. Vol. 3. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/11939/1/AD07-1999.PDF>
- **Lara, G., Castro, A., López, C.** (2008). Digitalización de colecciones. Texto e imagen. Vol. 1. México D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://www.digitalizacion.unam.mx/pdf/Digitalizacion.pdf>
- **Murguía, E.** (2011). Archivo, memoria e historia: cruzamientos y abordajes. Revista de Ciencias Sociales. N° 41. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=50921135002>
- **Navarro, D.** (2002). La naturaleza del informe como tipología documental: documento gris, documento jurídico y documento de archivo. Anales de Documentación. N° 5. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2091/2081>

- **Paniagua, E.** (2007). Gestión tecnológica del conocimiento. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=yZCS209p1TIC&pg=PA155&dq=gesti3n+documental&hl>
- **P3rez, M.** (2008). La digitalizaci3n de textos, base de la biblioteca digital. La Habana: Editorial Universitaria. Recuperado de http://www.dtic.co.cu/FTP/libros/digitaliz_textos.pdf
- **Per3, Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social. Fondo de Cooperaci3n para el Desarrollo Social de FONCODES** (2010). Procedimiento para la gesti3n del Flujo Documentario Interno y Externo de FONCODES. Recuperado de http://aulavirtual.foncodes.gob.pe/extranet/index.php/2013-05-07-17-21-24/resoluciones-de-dd-ee/doc_download/1464-proyecto-de-instructivo-sistema-tramite-documentario
- **Per3, Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones** (2006). Proyecto de digitalizaci3n de documentos: estructuraci3n y modernizaci3n de la gesti3n documental. Recuperado de http://spij.minjus.gob.pe/CLP/login_legcargen.asp
- **Per3, Registro Nacional de Identificaci3n y Estado Civil – RENIEC** (2012). Sistema Integrado de Tr3mite Documentario - SITD. Recuperado de http://www.reniec.gob.pe/portal/pdf/03_sitd.pdf
- **Portal ALFINTRA** (2012). P3gina Web Institucional. Recuperado de http://www.mariapinto.es/alfintra/contenido/ANALISIS_SINTESIS.pdf
- **Sarr3, E.** (2011). Sistema Nacional de Archivos en Rep3blica Dominicana. Andaluc3a: Universidad Internacional de Andaluc3a. Recuperado de http://dspace.unia.es/bitstream/10334/1148/1/0179_Sarri.pdf
- **Sierra, L.** (2012). Como medir la eficiencia, eficacia y efectividad en los archivos: propuestas de indicadores de gesti3n. Recuperado de http://apalopez.info/ivcoindear/12sierra_txt.pdf
- **Universidad Nacional de Ingenier3a. Facultad de Ingenier3a Industrial y de Sistemas** (2011). Normas y Procedimientos en los Tr3mites Documentarios. Recuperado de <http://fiisvirtual.uni.edu.pe/wp-content/uploads/2014/06/F02-I2-GP304-Log%C3%ADstica-Empresarial.pdf>

TESIS E INFORMES PROFESIONALES

- **Albarracín, R. (2013).** Análisis del proceso de gestión documental del archivo de bóveda de valores del Banco de Crédito del Perú aplicando la norma ISO 15489. Informe Profesional para optar el título de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.
- **Carro, R. (2013).** Solución digital a la gestión documental y procesos implicados usando tecnología Enterprise content management – ECM. Tesina para optar el título de Ingeniero de Sistemas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.
- **Castro, A. (2012).** Gestión documental en el archivo central del Estudio Miranda & Amado Abogados. Informe Profesional para optar el título de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.
- **Carrera, J. (2006).** Optimización estratégica del proceso de atención y trámite documentario de solicitudes en una entidad pública. Informe Profesional para optar el título de Ingeniero Industrial, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.
- **Caro, R. (2013).** Solución digital a la gestión documental y procesos implicados usando tecnología enterprise content management – ECM. Tesina para optar el título de Ingeniería de Sistemas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.
- **Delgado, L. (2011).** Análisis situacional del archivo de la Unidad de Administración Empleadores – PRIMA AFP. Informe Profesional para optar el título de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.
- **Gonzales, M. (2009).** Sistema de gestión de documentario aplicado a la empresa HOB consultores. Informe Profesional para optar el título de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.
- **Landa, L. (2012).** Gestión de Documentos: el caso del Consorcio SMS. Informe Profesional para optar el título de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.
- **Morales, S. (2012).** El sistema de gestión del Archivo Central del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Informe Profesional para optar el título de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.

- **Torres, G. (2008).** Optimización de proceso de recepción del legajo para trámite del pensionista de la Caja de Pensiones Militar y Policial. Monografía para optar el título de Licenciado en Investigación de Operaciones, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.
- **Valdez, E. (2003).** Sistemas de información documental para la gestión publicitaria. Tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias de la Información, Departamento de Periodismo II, Universidad Complutense de Madrid España. Recuperado, de <http://eprints.ucm.es/tesis/in/ucm-t26803.PDF>
- **Vilca, R. (2014).** Gestión documental del archivo de la Gerencia de Pensiones de la Caja de Pensiones Militar Policial. Informe Profesional para optar el título de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.

ANEXOS

Anexo N° 1

Situación en la que se encontraba los documentos de archivo



Anexo N° 2

Situación en la que encontraba los documentos de archivo



Anexo N° 3
Archivo actual de Línea Amarilla



Anexo N° 4
Archivo actual de Línea Amarilla

